

**ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI**

**FAKULTA EKONOMICKÁ**

Bakalářská práce

**Public relations v neziskové organizaci**

**Public relations in non-profit institution**

Jana Kocandová

Plzeň 2012

## Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

*„Public relations v neziskové organizaci“*

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Plzni dne .....

.....  
podpis autora

## PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Ditě Hommerové, Ph.D., MBA za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce.

Největší dík náleží představitelům organizace Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. bez kterých by tato práce nikdy nevznikla.

OBSAH

ÚVOD.....	7
1 KOMUNIKACE A JEJÍ ZÁKLADNÍ NÁSTROJE.....	8
1.1 Rozbor komunikačního plánování.....	8
1.2 Model marketingové komunikace.....	9
1.3 Online komunikace.....	10
1.4 Public relations v neziskové organizaci.....	11
1.4.1 Reputation management.....	13
1.4.2 PR na internetu.....	14
2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE.....	16
3 CENTRUM PROTIDROGOVÉ PREVENCE A TERAPIE, O. P. S. ....	18
3.1 Historie.....	18
3.2 Základní informace a struktura.....	19
3.3 Programy organizace.....	20
3.4 Dotace.....	20
4 PUBLIC RELATIONS ORGANIZACE.....	21
4.1 PR mezi lety 2000 a 2010.....	21
4.2 Pracovníci PR.....	24
4.3 PR v roce 2011.....	26
4.3.1 P = publications.....	26
4.3.2 E = events.....	27
4.3.2.1 Zhodnocení akce a její přínos pro organizaci.....	32
4.3.3 N = news.....	35
4.3.4 C = community involvement activities.....	35
4.3.5 I = identity media.....	36
4.3.6 L = lobbying activity.....	36
4.3.7 S = social responsibility activities.....	37
5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ.....	38
5.1 Výsledky dotazníkové šetření.....	40

6 PLÁN NA ROK 2012 A DALŠÍ ROKY.....	41
6.1 PR pracovník.....	41
6.2 Propagační předměty .....	42
6.3 Image .....	43
6.4 Webové stránky .....	45
6.5 Sociální síť.....	46
6.6 PR akce pro širokou veřejnost .....	46
6.7 Letáky, brožury a jiné odborné tiskoviny .....	48
6.8 Komunikace s médii .....	48
6.9 Vlastní publikování v médiích.....	49
6.10 Koordinace postupů v organizaci při plánování a přípravě PR .....	49
6.11 Interní PR.....	50
ZÁVĚR .....	52
SEZNAM TABULEK .....	53
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	54
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	55
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	56
SEZNAM PŘÍLOH.....	58

## ÚVOD

Nestátní neziskové organizace (NNO) v oblasti protidrogové politiky si v České republice (ČR) vybudovaly za dobu své existence svojí opodstatněnou pozici a stále vzrůstá jejich potřeba. V Plzeňském kraji se nachází čtyři hlavní organizace, které se zabývají protidrogovou problematikou a i přes rostoucí klientelu je jejich největším problémem komunikace s širokou veřejností a s tím spojený public relations. Mezi tyto neziskové organizace (NO) patří i Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. (Registr poskytovatelů, 2011)

Danou organizaci jsem si zvolila z toho důvodu, že v ní sama pracuji na pozici, která se přímo zabývá oblastí komunikace, public relations a sponzoringu. Dále zde pracuji na pozici ekonoma v rámci evropských projektů.

Bakalářská práce uvede v první kapitole čtenářům základní informace z oblasti komunikace neziskové organizace, které jsou pro toto téma zásadní. Součástí této kapitoly bude zejména rozbor problematiky public relations. Následující kapitola rozebere oblast neziskových organizací, zejména obecně prospěšných společností. Třetí kapitola seznámí čtenáře s danou organizací a její historií. V další kapitole bude rozebrán rok 2011 a předchozích deset let v souvislosti s public relations. Dále bude rozebráno dotazníkové šetření týkající se propagace organizace. Poslední kapitola se zabývá návrhy řešení pro rok 2012, které je možné využít s přihlédnutím na potřeby a současnou situaci neziskové organizace.

K získání poznatků byly použity různé zdroje, především odborná literatura, internetové zdroje a platné zákony České republiky, dále zejména vlastní zkušenosti z praxe, která byla získána právě na pracovní pozici přímo v dané organizaci.

Cílem této práce je nalézt co možná nejefektivnější využití nástrojů public relations, které se v neziskovém sektoru nabízí. Práce vychází ze zkušenosti v roce 2011 v rámci public relations a následně zjišťuje způsob zkvalitnění této oblasti, která patří do hlavní strategie organizace. Závěrem jsou zlepšení nejen pro rok 2012, kdy je pro organizaci vhodná příležitost při oslavě 15. let od založení, ale také pro roky následující.

## 1 KOMUNIKACE A JEJÍ ZÁKLADNÍ NÁSTROJE

„Marketingovou komunikací se rozumí řízené informování a přesvědčování cílových skupin, pomocí kterého naplňují firmy a další instituce své marketingové cíle“.  
(Karlíček a kol.; 2011, s. 9)

### 1.1 Rozbor komunikačního plánování

Základem pro správnou komunikaci v organizaci je komunikační plán, ten se musí shodovat a vycházet ze stanoveného marketingového plánu.

Obr. č. 1: Základní fáze komunikačního plánování



Zdroj: Karlíček a kol., 2011, s. 11

Komunikační plánování vychází zejména z analýzy situace. Pokud nebude tato analýza dostačující, mohou být následující tři kroky nekompletní a mohou vznikat při plánování strategie a cíle problémy. Na trhu NNO je hlavním bodem analýzy pohled široké veřejnosti na danou problematiku. Jak k danému problému přistupuje, jaké jsou jejich předsudky a jaká témata je konkrétně oslovují. Posledním bodem analýzy musí být i rozbor situace konkurence v oblasti protidrogové problematiky.

Dalším krokem komunikačního plánování je určení cíle, kterého se má díky dobré komunikaci dosáhnout s danou cílovou skupinou. I zde, v rámci komunikace musí být dodržen princip efektivního cíle – SMART:

- S - specific
- M - measurable
- A - agreed
- R - realistic
- T - timed

Pro NNO je nejdůležitějším cílem zvýšení povědomí o značce. „Ve většině případů v neziskovém sektoru platí rovnice: značka = název organizace.“

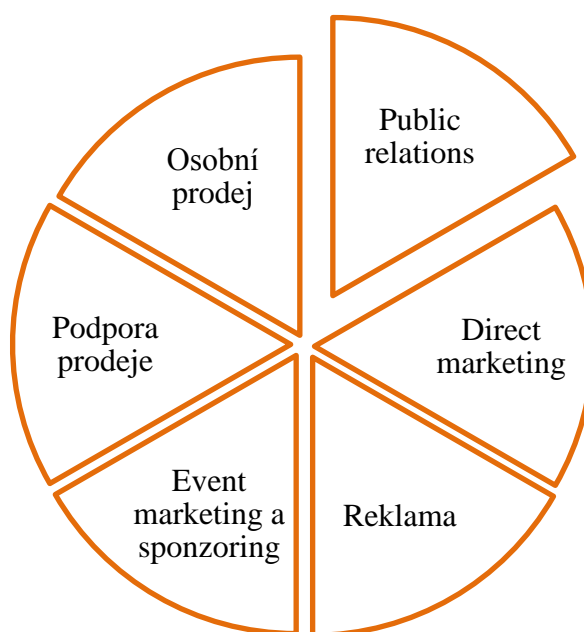
(Šedivý a kol., 2011, s. 50).

Dále zvýšení poptávky po nabízených službách, budování pozice v dané oblasti NNO. A zejména ovlivnění postojů a předsudků v protidrogové politice.

Komunikační strategií si musí NNO určit, jak daného cíle dosáhne. Jak bude komunikace probíhat a jaké k tomu budou použity prostředky. Samozřejmě výsledkem musí být splnění daných cílů. Strategií je nutné stanovit druh marketingového sdělení, které bude předáno cílové skupině. Zde je důležité jeho kreativní ztvárnění, aby se dosáhlo největšího ohlasu a úspěchu. Poté je nutné vhodně sestavit komunikační a mediální mix pro danou problematiku. V naší republice převládá u NNO zejména Public relations (PR).

Samozřejmě v poslední řadě je nutné určit si časový plán a finanční rozpočet na realizaci celé komunikace s daným cílem.

Obr. č. 2: Komunikační mix



Zdroj: Vlastní zpracování, 2012

## 1.2 Model marketingové komunikace

„Aby byla marketingová komunikace (MK) efektivní, musí respektovat celou řadu principů, podobně jako je tomu u běžné mezilidské komunikace. Marketéři by měli především vycházet z toho, jak bude jejich sdělení vnímat cílová skupina.“ (Karlíček a kol.; 2011, s. 23)

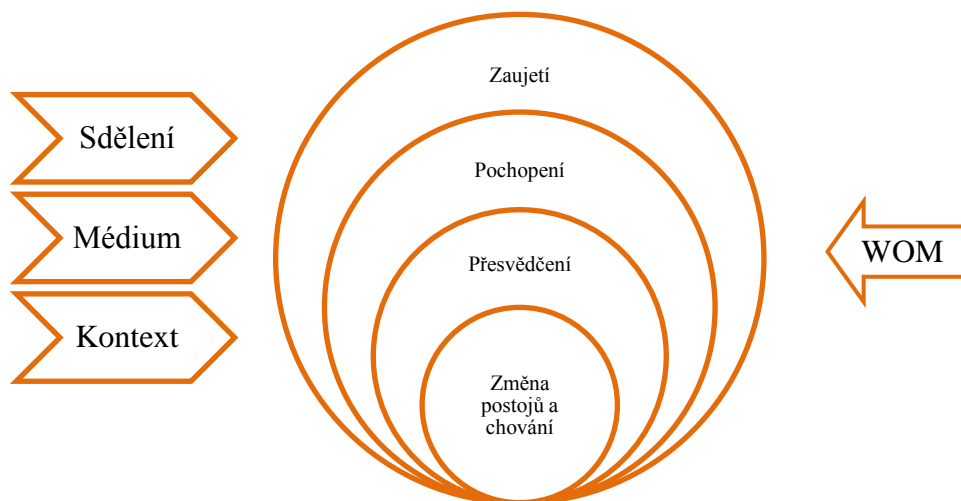


První oblastí modelu marketingové komunikace je oblast již zmíněného marketingového sdělení. Skládá se hlavně z daného sdělení (slova, obrázky, nahrávky, tabulky), dále z média kterým je sdělení přenášeno (prezentace, rozhlas, tisk) a v poslední řadě je zde zahrnut situační kontext, který ovlivňuje všechny parametry marketingového sdělení. Tento kontext může mít buď pozitivní nebo negativní vliv na danou komunikaci a její výsledek. Pokud je cílová skupina zaneprázdněna, nemusí být cíle vůbec dosaženo, protože si daného sdělení doslova nikdo nevšimne.

Ve středu modelu MK se nachází psychologické stavy cílové skupiny k dané problematice. Vždy je nutné určit míru kreativity a váhy při stanovení dané komunikace. Veškerá sdělení totiž nemusí být nadměru humorná, zábavná a intenzivní, aby si jich cílová skupina všimla a kladně přijala.

Pravá strana modelu vychází z naprostého základu komunikace a tím je ústní podání. WOM je zkratka slov word-of-mouth nebo-li šíření ústním podáním. I pokud bude MK kvalitní, nebude efektivní bez šíření informací mezi lidmi navzájem. WOM se samozřejmě může šířit i pomocí internetové sítě (e-mail, diskuze atd.).

Obr. č. 3: Model marketingové komunikace



Zdroj: Karliček a kol., 2011, s. 23, upraveno autorem

### 1.3 Online komunikace

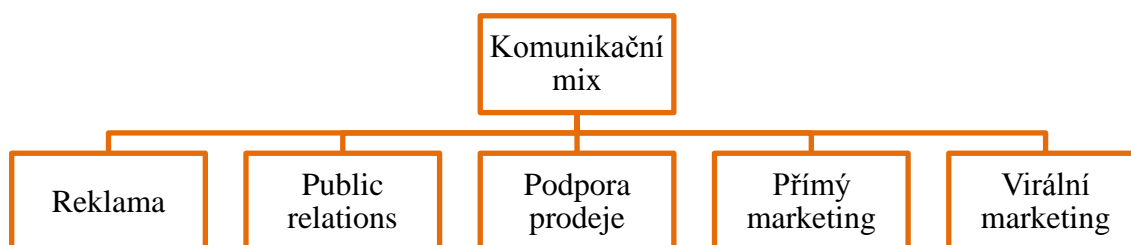
Nejvyužívanějším prostředkem komunikace na internetu jsou zejména webové stránky organizace, které nabízí širokou škálu informací o službách, historii a akcích dané organizace.

Výběr webových stránek není v této kapitole náhodný. Pro NNO je to jeden z nejzákladnějších nástrojů komunikace s cílovou skupinou. Samozřejmostí je ale určení funkcí daných webových stránek. Můžou sloužit pouze pro komunikaci s klienty, nebo k zviditelnění značky a pokaždé bude prostředí tohoto webu jiné. Webové stránky organizace musí být zejména chytlavé, snadno k nalezení, aktuální a interaktivní s přehlednou a snadno použitelnou nabídkou.

Nejhlavnějšími výhodami online komunikace je především (Blažková, 2005 s. 80):

- Celosvětový dosah
- Nepřetržitost
- Rychlost sdělení
- Zpětná vazba
- Nízké náklady
- Obsáhlost a selektivnost informací
- Snadná práce s informacemi

Obr. č. 4: Komunikační mix na internetu



Zdroj: Vlastní zpracování, 2012

#### 1.4 Public relations v neziskové organizaci

*„Public relations jsou sociálněkomunikační aktivitou. Jejím prostřednictvím organizace působí na vnitřní a vnější veřejnost se záměrem vytvářet a udržovat s ní pozitivní vztahy a dosáhnout tak mezi oběma vzájemného porozumění a důvěry. Public relations organizace se také uplatňují jako nástroj jejího managementu.“* (Svoboda, 2009, s. 17)

Public relations nejsou činností jednorázovou, ale jsou dlouhodobou částí strategie organizace. Výsledky PR jsou mnohdy těžko měřitelné a to zejména z toho důvodu, že se obrací na širší veřejnost a ne jen na konečného klienta.

Při sestavování plánu PR je potřeba vycházet:

- ze znalosti cílové skupiny
- ze znalosti vlastních potřeb
- ze znalosti zpětné vazby

Nejvýznamnější nástroje PR pro marketingové komunikace shrnuje zkratka PENCILS (Kotler, 2000, s. 128):

P = publications (výroční zprávy, brožury, letáčky)

E = events (veřejné akce)

N = news (zprávy v tisku)

C = community involvement activities (angažovanost pro potřeby místních komunit)

I = identity media (hlavičkový papír, vizitky, logo)

L = lobbying aktivity (snaha prosazení příznivých nebo zablokování nepříznivých legislativních a regulačních opatření)

S = social responsibility activities (budování dobré pověsti v oblasti podnikové sociální odpovědnosti)

Dva směry komunikace PR:

Interní (labour internal relations) – „Při určování cílů pro interní PR platí, že opravdovým základem pozitivní image firmy je pozitivní firma jako taková.“ (Svoboda, 2009, s. 88)

Externí – vztah a komunikace s veřejností. Jedná se o celou škálu skupin, zahrnujeme sem nejen odborníky, média ale i širokou veřejnost.

Čepelka uvádí v knize *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru* mj. následující příklady PR zacílení NO (Čepelka a kol.; 1997):

- Získávat podporu a pochopení veřejnosti pro poslání, budoucí akce nebo činnost organizace.
- Vyjadřovat zájmy organizace vůči veřejnosti.
- Informovat a tím získávat důvěru veřejnosti.
- Vyjednávat, komunikovat s veřejností.
- Sladit zájmy veřejnosti a organizace, zajistit vzájemné porozumění.
- Omezovat eventuální vzájemné konflikty a napětí mezi organizací a veřejností.
- Vytvářet nebo zlepšovat image organizace.

V oblasti PR je několik odnoží a to zejména media relations a investor relations. Tyto dvě jsou pro NNO nejpodstatnější.

Media relations se zabývá komunikací s médii (tisk, rozhlas, televize) a to zejména prostřednictvím tiskových zpráv a tiskových konferencí. Slouží především k vytvoření bezplatné publicity.

Investor relations zahrnuje komunikaci s investory a sponzory dané organizace.

#### **1.4.1 Reputation management**

*„V hledání nových východisek k získání trvalých a dobrých vztahů organizace s veřejností se v posledních letech prosazuje tzv. reputation management (RM) čili řízení pověsti organizace.“* (Svoboda, 2009 s.55)

Reputaci musí organizace rozvíjet díky týmu osob, který má odborné znalosti z oboru, kterým se organizace zabývá a také zná kompletně chod a služby organizace. Budování kladné reputace je proces dlouhodobý a náročný. Reputace organizace se dělí do tří forem:

- Primární – zde záleží zejména na osobním kontaktu s veřejností.
- Sekundární – zejména přes komunikaci s médii, tiskem a rozhlasem. Zde ale může docházet k negativním dopadům, při nepochopení sdělení viz marketingová komunikace.
- Cyklická – tato reputace je založena na sociálních postojích veřejnosti. Organizace se snaží přizpůsobit své služby názorům a potřebám společnosti.

Modely, kterými lze zlepšovat reputaci společnosti, lze dle Svobody (2009, s. 58) shrnout do šesti kategorií:

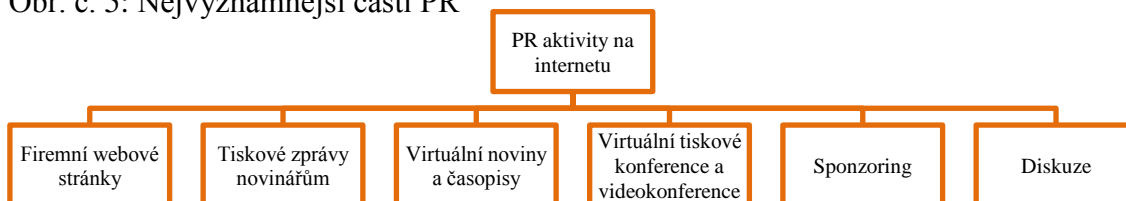
- Výkonný ředitel – zastupuje organizaci navenek.
- Představenstvo – odborné grémium organizace.
- Výrobky a služby – pro neziskovou organizaci zejména služby.
- Historický model – vychází z úspěšné historie v rámci poskytování služeb.
- Finanční model – pro NNO je tento model neuplatnitelný, protože získává veškeré finance z dotací a řídí se schváleným rozpočtem.
- Průmyslový model – vize, plány a strategie jsou součástí tohoto modelu. Tento model je charakteristický pro neziskové organizace, jelikož i v tomto sektoru je nutné se rozvíjet a nabízet nové a kvalitnější služby oproti konkurenci.

Účinnost PR a její měření – v rámci PR jsou pro NO klíčové také finance, proto je nejméně nákladnou metodou pro určení účinnosti PR dotazování. Zjištění povědomí, názorů a postojů veřejnosti před zahájením PR kampaně a následně s odstupem času opětovný výzkum, zda došlo ke zlepšení a ke splnění cíle, který byl pro danou PR kampaň stanoven.

#### 1.4.2 PR na internetu

Public relations se v dnešní době obrací nejčastěji do prostoru internetu. Zde jsou velice rozsáhlé možnosti, jak může organizace komunikovat s veřejností a zlepšit tak vzájemný vztah.

Obr. č. 5: Nejvýznamnější části PR



Zdroj: Blažková, 2005, s. 90, upraveno autorem

Pro PR neziskové organizace jsou, z těchto částí, nejdůležitější firemní webové stránky. Na těchto stránkách lze zveřejňovat většinu zbývajících bodů PR aktivit. V nabídce webových stránek může být přímo oblast určená pouze pro novináře a další media, kde organizace umístí svoje tiskové zprávy. Dále je zde možné nalézt zprávy z pořádaných akcí, kde si široká veřejnost může přečíst zajímavé informace a prohlédnout například fotogalerii.

Výhody PR na internetu:

- Možnost oboustranné komunikace
- Zacilení
- Podpora pro tradiční metody PR

Nevýhody PR na internetu:

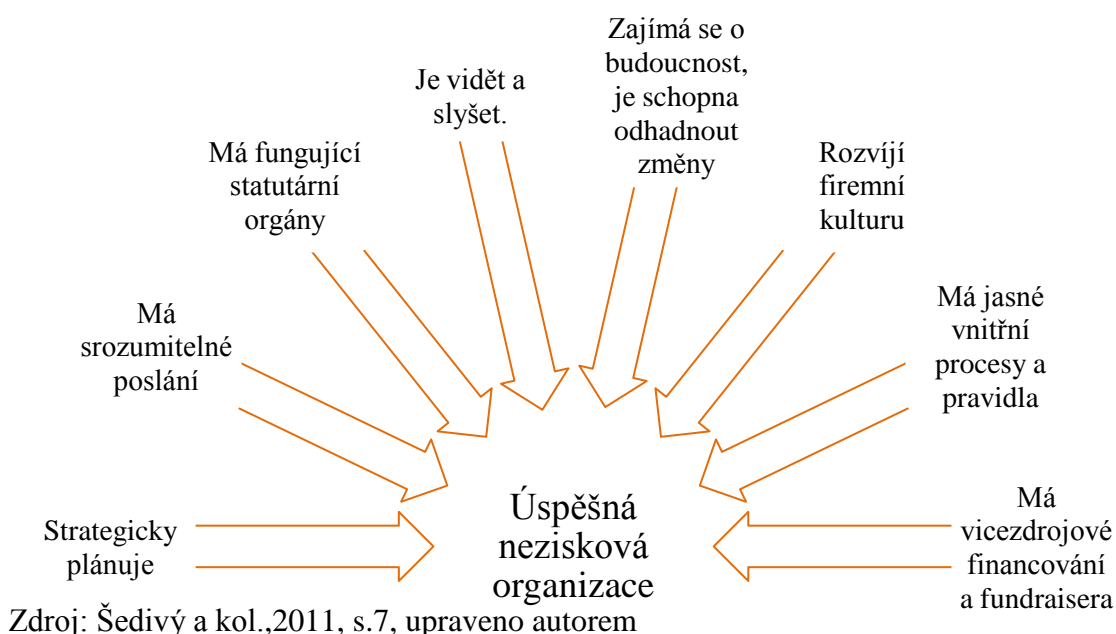
- Nutnost aktualizace informací
- Technická omezení

V současném světě internetu se pozornost veřejnosti obrací z velké části také na sociální sítě, kterých je nepřehledné množství a je jen na organizaci jak této sféry využije. Nejvyužívanější a celostátně přístupnou sociální sítí je zřejmě Facebook. Mnoho organizací v České republice vlastní na této síti svůj profil a tím šíří své služby a informace k široké veřejnosti. Tak jako nyní je nezbytné, aby organizace vlastnila pro svoje potřeby prezentace webovou stránku, bude v budoucnu nutné mít svůj profil na sociální síti.

## 2 NEZISKOVÉ ORGANIZACE

„Obecně prospěšná společnost je právnickou osobou, která je založena podle tohoto zákona, poskytuje veřejnosti obecně prospěšné služby za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek a její hospodářský výsledek (zisk) nesmí být použit ve prospěch zakladatelů, členů jejích orgánů nebo zaměstnanců a musí být použit na poskytování obecně prospěšných služeb, pro které byla obecně prospěšná společnost založena.“ (zákon 248/1995 Sb., Hlava I)

Obr. č 6: Know-how úspěšné neziskové organizace



Členění neziskových organizací:

- Dle předmětu činnosti:
  - Státní – zabezpečují realizaci výkonu státní správy:
    - Příspěvkové
    - Organizační složky státu, kraje či obce
  - Nestátní – na základě principu sebeřízení společnosti. Také se podílí na politické a občanském životě ve státě:
    - Občanská sdružení
    - Nadace a nadační fondy

- Obecně prospěšné společnosti
- Círky a náboženské společnosti (církevní právnické osoby)
- Právní normy – dle zákona č. 586/1992 sb. §18 odstavec 8
- Kritéria globálního charakteru poslání:
  - Organizace veřejně prospěšné – uspokojují potřeby veřejnosti
  - Organizace vzájemně prospěšné – uspokojují vzájemné potřeby určité skupiny osob

Základním rysem NO je jejich neziskovost, případný zisk je použit pouze pro rozvoj organizace a zlepšení služeb. Poskytovatel dotace vždy na daný kalendářní rok schválí postup přerozdělení dotací pro daný program a organizace si musí počínat dle platných rozpočtových pravidel. I NO musí vést jako organizace účetnictví, na konci účetního období probíhá účetní uzávěrka a donátorům je předkládáno vyúčtování za loňský rok spolu se závěrečnou zprávou, která obsahuje informace o činnosti organizace v daném roce.

I v tomto sektoru vzniká konkurenční prostředí, kdy je například v jednom kraji založeno několik organizací, které nabízejí stejné nebo velmi blízké služby. Například v Plzeňském kraji jsou čtyři hlavní organizace působící v protidrogové politice. Tudíž i zde je nutné sledovat konkurenci, učit se z jejich chyb, sledovat vývoj a nabízené služby. Průběžně sledovat jejich informační kanály jako například webové stránky, letáky, výroční zprávy a pořádané akce pro veřejnost.

Nestátní neziskové organizace jsou:

- Institucionalizované – mají svojí strukturu a organizační skutečnost
- Soukromé – nejsou řízeny státem
- Neziskové
- Samosprávné a nezávislé – mají své stanovy a strukturu
- Dobrovolné – například účast ve správní radě, dobrovolnictví, poskytování darů



### 3 CENTRUM PROTIDROGOVÉ PREVENCE A TERAPIE, O. P. S.

Poslání Centra protidrogové prevence a terapie, o.p.s. (CPPT, o.p.s.):

*„CPPT je obecně prospěšnou společností poskytující služby prevence vzniku nežádoucích sociálních jevů, zejm. závislostí na návykových látkách a dále služby snižující nežádoucí zdravotní i sociální dopady zneužívání návykových látek na jednotlivce, jeho blízké osoby a společnost. Spektrum služeb umožňuje zájemcům nalézt při spolupráci optimální konstruktivní způsob řešení jejich nelehké životní situace včetně podpory při vykročení do života bez závislosti.“* (CPPT, a, 2012)

#### 3.1 Historie

Organizace byla založena v květnu roku 1997 jako Nadace Druhý břeh. Jejím zřizovatelem byl Magistrát města Plzně. Prvotní službou, kterou organizace poskytovala, bylo Kontaktní centrum (KC). Kontaktní centrum poskytovalo sociální služby pro klienty z Plzeňského kraje a to zejména výměnný injekční program a poradenství.

V roce 1998 došlo k umístění Kontaktního centra do prostor divadla Pod Lampou na adrese Havířská 11 v Plzni. Na této adrese je KC dodnes.

Přelomovým je rok 1999, kdy dojde ke změně názvu na Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. Dále je otevřen nový program primární prevence s názvem P-centrum (PC).

V roce 2000 dojde k vytvoření třetího programu - Ambulantní program následné péče (PNP) a doléčování. Tento program se v roce 2008 přeměnil na Chráněné bydlení.

Rokem 2001 se oddělí z programu KC nový samostatný Terénní program.

V roce 2005 se v rámci Terénního programu vytvořil pátý program a to Drogové poradenství ve věznici.

Rokem 2009 a 2010 se organizace zapojila do operačního programu pro vzdělávání a konkurenceschopnost a získala dotace z Evropské unie na dva projekty, které se zabývají zejména primární prevencí. V roce 2010 započal i projekt pro matky uživatelky návykových látek.

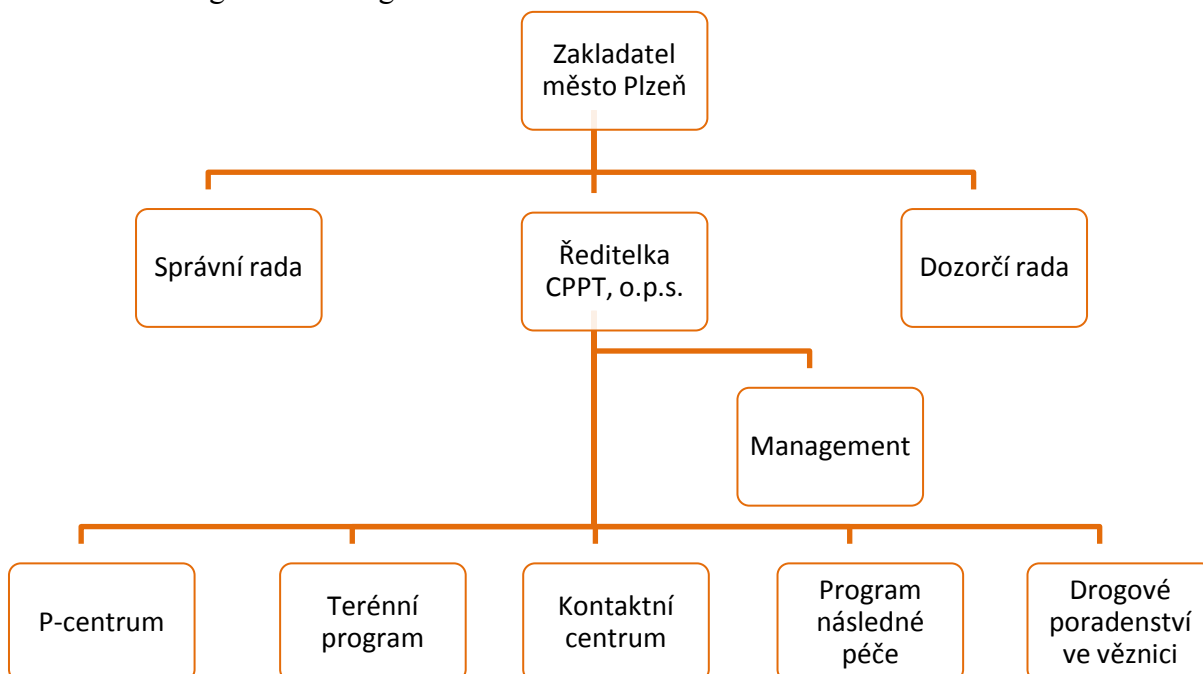
V dalších letech získala organizace CPPT, o.p.s. certifikace pro všechny své programy. Certifikace obdržela od Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky (RVKPP) a pro program primární prevence od Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT).

### 3.2 Základní informace a struktura

CPPT, o.p.s. poskytuje své služby zejména na území Plzeňského kraje. A to nejen pro osoby ohrožené užíváním návykových látek, ale také pro klienty, kteří již návykové látky užívají a potřebují odborné informace, poradenství nebo jiné základní sociální služby. Tyto služby jsou poskytovány pouze osobám starším patnácti let. Další služby jsou nabízeny rodičům, partnerům a blízkým osobám uživatelů návykových látek. V neposlední řadě poskytuje organizace služby pro celý školský systém v České republice. Nejen pro žáky a studenty, ale i semináře a poradenství pro pedagogy.

Základní nabídka služeb je poskytována bezplatně. Klienti si hradí pouze pobyt v Chráněném bydlení a některé služby primární prevence. Je zpoplatněna také nabídka stáže a exkurze ve vybraném programu.

Obr. č. 7: Organizační diagram

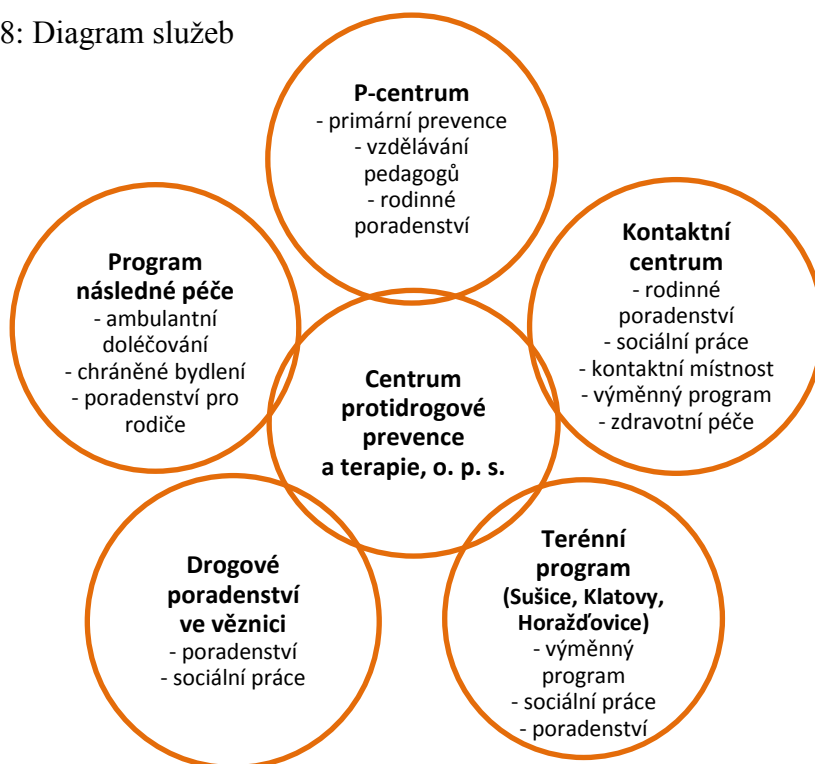


Zdroj: Vlastní zpracování, 2011

### 3.3 Programy organizace

Organizace je složena z šesti programů, kde některé programy nabízejí specifický sortiment služeb a další se spolu navzájem doplňují. Činnost jednotlivých programů přibližuje příloha A.

Obr. č. 8: Diagram služeb



Zdroj: Vlastní zpracování, 2011

### 3.4 Dotace

Na základě každoročního předložení zpráv o činnosti organizace a také dle vyúčtování předchozího roku je organizace financována těmito donátory:

- Rada vlády pro protidrogovou problematiku (RVKPP)
- Plzeňský kraj (PK)
- Magistrát města Plzně (MMP)
- Ministerstvo spravedlnosti (MSP)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT)
- Města Sušice, Klatovy a Horažďovice

Náklady, které přímo nesouvisí s běžným chodem organizace, jsou hrazeny i dalšími sponzory, například Nadací ČEZ, Odborem bezpečnosti a prevence kriminality a úřadem městského obvodu Plzeň 3.

## 4 PUBLIC RELATIONS ORGANIZACE

Tato kapitola se bude zabývat rozбором problematiky PR v organizaci a to zejména v rámci široké veřejnosti. Dosud byl totiž vždy zaznamenán úspěch při komunikaci s úředníky, odborníky a lidmi zainteresovanými v dané problematice.

Setkání s širokou veřejností je prozatím chápáno vždy jako negativní. Široká veřejnost má zkreslené představy o službách, které CPPT, o.p.s. poskytuje svým klientům a to hlavně díky nedostatku informací a neochotě se seznámit při veřejné akci s chodem organizace.

### 4.1 PR mezi lety 2000 a 2010

Organizace CPPT, o.p.s. vydává za každý rok své činnosti podrobnou výroční zprávu, ve které shrnuje uplynulý rok a zabývá se tím co se v daném roce podařilo a co je nutné zlepšit. Je tedy velice zajímavé, před samotným rozбором roku 2011, pohlédnout deset let zpátky, jak se organizace věnovala oblasti PR (CPPT, b, 2012)

Na tom, jak se CPPT, o.p.s. zabývá PR oblastí ve výročních zprávách (VZ), je možné poukázat na fakt, že oblast public relations nebyla ještě tolik rozšířena do sféry neziskových organizací, ale organizace pracovala na vztazích se širokou veřejností.

V roce 2000 proběhla akce „Dveře bez obav“, jejím cílem bylo přiblížit jednotlivé programy CPPT, o.p.s. Tato akce probíhala celý týden a součástí byla i diskuze na téma týkající se drog a závislosti. Dále byla realizována výstava maleb klientů pro širokou veřejnost. Poslední akcí, o které se mohla dozvědět široká veřejnost i z tisku, byla výstava malovaných dveří K-centra. Tyto dveře pomalovali klienti K-centra. Výstava měla přiblížit, jak probíhají služby v CPPT, o.p.s.

Obr. č. 9: Výstava dveří



Zdroj: výroční zpráva CPPT, 2000

VZ 2001 je dle vývoje organizace v rámci PR zlomová a to z toho důvodu, že je zde již oblast PR uvedena jako jeden z hlavních problémů organizace. Vedení organizace v tomto roce uvádí, že je nutné v dalších letech osamostatnit odborné grémium, složené z vedoucích jednotlivých programů, a PR management. Je zde uvedeno, že i přes snahu organizace vznikají mezi širokou veřejností negativní názory o službách, které CPPT, o.p.s. nabízí. V tisku vyšel rozhovor na téma závislosti mládeže a rozvoji terénního programu.

I Výroční zpráva CPPT, o.p.s. 2002 si dává za cíl demytizovat u široké veřejnosti protidrogovou problematiku. V tomto roce vznikly webové stránky organizace [www.kcentrum.cz](http://www.kcentrum.cz). Byl to první krok ke spuštění propagace přes internetové medium. Na webových stránkách bylo možné se dočíst veškeré informace o službách jednotlivých programů, stáhnout si potřebné materiály, přečíst si aktuality a také položit dotaz týkající se drogové oblasti. Dále v tomto roce byly aktualizovány veškeré propagační materiály, jako jsou letáky programů, brožury pro rodiče a širokou veřejnost.

Za rok 2003 je možné se dočíst o těchto aktivitách spojených s propagací služeb organizace CPPT, o.p.s.:

- Výtvarná soutěž P-centra pro rodiče s dětmi – akce se konala v prostorách Západočeského muzea a přilákala přes 500 soutěžících ze základních a středních škol.
- Výstava výherních prací výše uvedené soutěže v Českém rozhlasu Plzeň a v Měšťanské besedě.
- Propagační koncert Terénního programu – akce se zúčastnilo přibližně 300 osob
- Den otevřených dveří K-centra – na tento den dorazilo 31 návštěvníků
- Prezentační divadelní akce Ambulantního programu společně s výstavou arteterapie

Jak je patrné, tak tento rok byl plně zaměřen na zviditelnění služeb a komunikaci s veřejností. Každý z programů měl připravený plán akcí, které měly přilákat širokou veřejnost a tím jim osvětlit danou problematiku nabízených služeb.

Ve VZ za rok 2004 není záznam o PR oblasti organizace – není zde uvedeno, zda byly PR akce plánovány a zda byly realizovány.

V roce 2005 se konala první AT konference Plzeňského kraje ve spolupráci s dalšími organizacemi, A.N.O, městem Plzeň a Plzeňským krajem. Je nutné ale uvést, že tato konference je určena spíše pro odbornou společnost z řad neziskových organizací, úřadů a dalších společností zabývajících se danou problematikou. Konferenci navštěvují i studenti, ale to pouze na základě svého oboru studia. V K-centru proběhla propagační koncertní akce MUMRAY, které se zúčastnilo 170 lidí. Akce byla zaměřena na propagaci služeb K-centra. Program následné péče opět uspořádal dvě výstavy kreseb z arteterapie pro širokou veřejnost. Také došlo k přípravě aktualizace webových stránek a obnově propagačních materiálů.

Rok 2006 přinesl odborné společnosti další AT konferenci o prevenci a léčbě závislosti. V rámci Regionálního terénního programu je zmínka o inzerci v tisku – jedná se o inzerát týkající se možnosti sběru injekčních stříkaček a jak se má široká veřejnost zachovat pokud takový závadný materiál nalezne. Proběhl také rozhovor v MF Dnes s ředitelkou organizace ohledně dané konference.

V roce 2007 se organizace CPPT, o.p.s. účastnila hudebně-kulturních akcí v rámci Regionálního terénního programu pro širokou veřejnost. Opět organizace realizovala již pravidelnou AT konferenci. V tisku byly vydány čtyři články a většina z nich se zabývala službami terénního programu.

Rok 2008 byl důležitý v oblasti image organizace. Bylo vytvořeno nové logo a také nové webové stránky CPPT, o.p.s. – [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz). Proběhla IV. AT konference o prevenci a léčbě závislosti. MF Dnes zveřejnila dva články, jeden o Chráněném bydlení CPPT, o.p.s. a druhý na téma mladiství a alkohol.

Obr. č. 10: Původní logo organizace



Zdroj: archiv CPPT, o.p.s.

V roce 2009 zrealizovala organizace CPPT, o.p.s. výstavu, kde prezentovala svoji dvanáctiletou činnost. Tato výstava byla na radnici města Plzně a to nejen pro širokou veřejnost, ale i pro donátory. Byla opět zrealizována V. AT konference v Plzni. Tisk se zabýval mladistvými a bezpečnými kluby v Plzni a to na základě projektu Bezpečný klub organizace CPPT, o.p.s.

Posledním rozebraným obdobím je rok 2010. Výroční zpráva za tento rok se zabývá pouze VI. AT konferencí v Plzni na téma „Příběhy závislostí“

#### **4.2 Pracovníci PR**

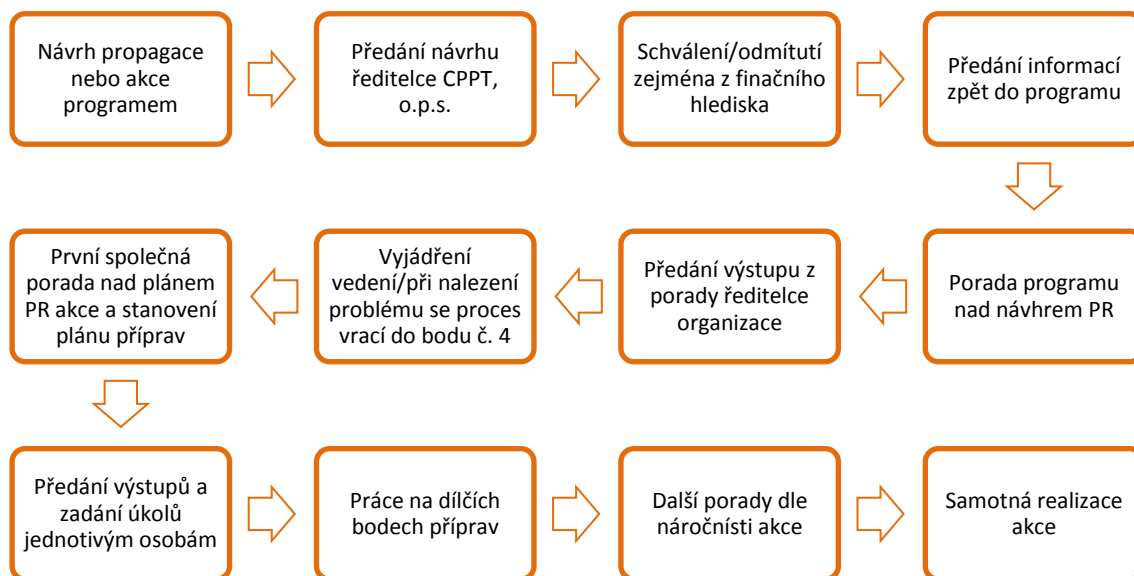
Při rozboru minulých let je nutné uvést, že organizace nikdy nezaměstnávala pracovníka, který by se zabýval pouze PR a orientoval se výhradně na propagaci a zviditelnění CPPT, o.p.s. před širokou veřejností.

V organizaci se PR oblastí zabývají tyto pozice:

- *Ředitelka organizace* – finanční zajištění; konečný výběr dodavatele, sponzora nebo partnera; schvalování plánovaných akcí; koordinace příprav; propagace organizace v médiích, tisku a rozhlase, zastupování organizace navenek.
- *Asistentka ředitelky* – zajišťování dílčích kroků při koordinaci PR akcí; hledání vhodných dodavatelů, sponzorů a partnerů; asistence ředitelce; rozesílání pozvánek, výročních zpráv a propagačních materiálů.
- *Vedoucí programů* – příprava podkladů pro propagační materiály; zajištění odborné stránky PR akcí; spolupráce s ředitelkou; propagace služeb programu.
- *Zaměstnanci* – samotná realizace PR akce, propagace organizace přes osobní kontakt; propagace služeb organizace.

Níže je uveden obecný proces plánování PR v organizaci CPPT, o.p.s. Do daného procesu je možné zahrnout jak plánování PR akce jako je den otevřených dveří, tak i například přípravu letáčku. Proto je zde využito slova akce jako synonyma pro jakoukoliv eventualitu PR, která je jedním z programu navrhnutá.

Obr. č. 11: Proces plánování



Zdroj: vlastní zpracování 2012

V případě že je PR akce předložena od ředitelky CPPT, o.p.s. je vždy proces plánování následován předáním všem vedoucím do programů a to přes poradu vedení. Není možné v organizaci provést PR akci bez současného schválení ředitelkou organizace nebo odborným grémiem (vedení jednotlivých programů).

Z procesu je zřejmé, že příprava samotné akce je velice náročná pro všechny účastníky. Jejich náplní práce totiž není jen samotné PR programu nebo celé organizace, ale mají v kompetenci další důležité body své pracovní pozice.

Jelikož při přípravě akce většinou probíhá několikanásobný koloběh předávání informací mezi programem, ředitelkou a zaměstnanci, kteří se na realizaci podílejí, je zde hlavním negativním bodem PR čas.



Časová náročnost je založena na tom, že každý tým programu je složen z několika zaměstnanců, a pokud probíhá schvalování nebo projednávání určité akce, je nutná většinová účast na poradě týmu. Po předání výstupu z porady je nutné vždy počkat na další poradě a tam bod propagace akce probrat.

### **4.3 PR v roce 2011**

Tato kapitola analyzuje všechny nástroje PR v daném roce dle pravidla PENCILS a jejich přínos pro rozšíření povědomí o službách, které organizace CPPT, o.p.s. nabízí.

#### **4.3.1 P = publications**

Součástí PR tohoto roku byla aktualizace propagačních materiálů některých z programů.

Aktualizovány byly tyto materiály:

- Letáčky P-centra
- Leták K-centra pro projekt Matky s dětmi
- Dotisk průvodce poradenskými službami Kontaktního centra CPPT, o.p.s.
- Letáček Regionálního terénního programu

Veškeré tyto propagační předměty jsou součástí přílohy B propagační materiály.

Letáky, brožury a průvodci jsou tradičně předávány osobně přímo zájemcům o službu daného programu. Nejsou tedy určeny pro širokou veřejnost. Tento krok organizace je v první řadě ovlivněn finanční náročností propagace pomocí tištěného materiálu. Není tedy možné využít rozesílání letáků poštou přímo do schránek obyvatel Plzeňského kraje.

Dle Českého statistického úřadu (ČSÚ) bylo, pro srovnání, k 26. 3. 2011 hlášeno na území okresu Plzeň-město 187 047 obyvatel. V tomto roce byl v celém okrese počet bytů 75 464 (Český statistický úřad, 2012). V roce 2011 byly výše uvedené letáčky (velikost DL, oboustranný barevný tisk) tištěny za cenu 19,8 Kč/ks. Pokud by byl alespoň jeden letáček rozeslán do všech bytů, byla by pouze cena za tisk:

cena za tisk = 75 464 x 19,8 = **1 494 187,2 Kč**

#### 4.3.2 E = events

V první řadě je nutné uvést, že se v roce 2011 nekonala již tradiční AT konference a to z finančních důvodů všech pořádajících organizací. Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. se na realizaci podílela již od roku 2005. Jelikož se ale jedná o akci, která je určena zejména pro odbornou část veřejnosti, která se problematikou zabývá, nebude tato akce v této práci detailně rozebrána.

Jedinou plánovanou a zrealizovanou akcí byl den otevřených dveří K-centra.

Do přípravného týmu patřily čtyři osoby:

- Ředitelka organizace Mgr. Markéta Zabloudilová, DiS.
- Vedoucí K-centra Mgr. Dagmar Špillerová
- Zástupkyně vedoucí K-centra Lucie Peschiková
- Asistentka ředitelky Jana Kocandová – koordinátorka celé akce

Přípravy akce byly, na základě základního schéma plánování (viz str. 7), zahájeny *analýzou situace* a potřeb daného programu. Analýza vycházela zejména ze zkušeností celého týmu programu. Pro rozšíření informovanosti, bylo důležité propagovat služby K-centra jak u široké tak u odborné veřejnosti.

Hlavní skupinou obyvatel Plzně, kterou bylo nutné oslovit a nalákat na danou akci, byli obyvatelé přilehlých ulic kolem K-centra.

Akce byla tedy rozdělena na dva dny:

- *První den* – pro odbornou veřejnost
- *Druhý den* – pro širokou veřejnost

*Cíl akce* byl u obou skupin stejný – zlepšit jejich znalosti o programu K-centra, přinést jim důležité informace formou prezentace a zejména předvést prostory centra.

S ohledem na širokou veřejnost byl tento stanovený cíl velice důležitý, jak bylo řečeno už výše, tak dle poznatků týmu K-centra, a na základě jejich zkušeností, nemá široká veřejnost dostatek informací o poskytovaných službách. Vznikají díky tomu zkreslené názory o tom, jak probíhá běžný den v K-centru. Většina obyvatel Plzně si, pokud znají organizaci CPPT, o.p.s., představují K-centrum jako doupě narkomanů a drogově

závislých, kterým pro uspokojení jejich závislosti poskytují injekční stříkačky a podporují je tím v jejich životním stylu. Někteří si dokonce myslí, že jim nabízí náhradu za jejich drogu v podobě léčiv jako je například Subutex. Je ale nutné říci, že tato zjištění nikdy nebyla zkoumána na základě dotazníkového šetření, ale pouze z osobních zkušeností. Dle principu efektivního cíle nebylo dodrženo právě jedno z těchto pravidel a to měřitelnost. Rozbor cíle dle principu *SMART*:

- S – toto pravidlo bylo dodrženo. Cíl byl přesně popsán a byl i určen postup splnění tohoto cíle.
- M – tohoto pravidla nebylo dle závěrů dosaženo a to z toho důvodu, že po ukončení akce neproběhlo žádné dotazníkové šetření, které by poskytlo informace o názorech široké veřejnosti.
- A – s daným cílem souhlasil celý tým K-centra za podpory celé organizace.
- R – cíl byl stanoven realisticky.
- T – byl stanoven i čas pro realizaci daného cíle a to den konání akce.

*Strategie* plánování dané akce byla stanovena velice jasně a jednoduše. Prvním bodem strategie byl výběr odborného poradce, který měl pomoci při propagaci akce. Bohužel zde nastal problém se zodpovědností dané osoby a bylo nutné v krátké době ukončit spolupráci. Následně nebyl vybrán náhradník a veškerá činnosti tedy zůstala pouze na uvedeném týmu. Dalším bodem připravované strategie byla volba vhodného mediálního sdělení a z komunikačního mixu byla pro organizaci nejvhodnější oblast PR, dále také osobní kontakt a reklama.

Z oblasti PR byly zvoleny tyto nástroje:

- *Mediální partnerství* – byly osloveny zejména dva největší deníky v Plzni a to MF Dnes a Plzeňský deník. Bohužel se do realizace akce nepodařilo toto mediální partnerství uzavřít.
- *Partnerství s Českým rozhlasem Plzeň (ČRo Plzeň)* – na základě PR strategie byl osloven ČRo Plzeň. Tento propagační tah se zdařil. Dne 17. 10. 2011 proběhl s ředitelkou organizace a s vedoucí K-centra rozhovor na téma – poskytované služby organizací CPPT, o.p.s. a zejména zařízením K-centrum.

- *Oslovení médií v Plzni* – předem byla všem médiím v Plzni zaslána tisková zpráva. Na základě návrhů odborníka, který byl pro tuto oblast organizací zvolen, měla tato média danou tiskovou zprávu zveřejnit bez jakékoliv dohody s organizací. Bohužel při průzkumu daných oslovených médií nebyla nalezena. Tisková zpráva je součástí přílohy C. Podařilo se ale, pomocí osobního oslovení, přilákat na samotnou akci novináře z Plzeňského kraje – návštěvu přislíbila MF Dnes, Plzeňský deník a Právo.

Tab. č. 1: Oslovená média

Tiskové agentury	Televize	Rádia	Noviny	Internetové servery
ČTK	Česká televize	Český rozhlas	Mladá fronta Dnes	Plzen.cz
Mediafax	Zak-televize	Kiss Proton	Plzeňský deník	Cestyplzenskehokraje.cz
	TPMC-televize	Rádio Blaník	Rokycanský deník	Plzensky-kraj.cz
	Nova	Rádio Šumava	Klatovský deník	Xkultura.cz
	RT1 (partner Nova)	Rádio Dragon	Právo	Bavte.se
		FM plus	Hospodářské noviny	Západ.cz
		Frekvence 1	Tip Týden	Regionplzen.cz
		Evropa 2	Metro	
		Český rozhlas	Fórum	
			Radniční listy	

Zdroj: vlastní zpracování 2012

- *Prezentace na webových stránkách organizace* [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz) – zde byly zveřejněny nejdůležitější informace o dni otevřených dveří a také aktuality po jejím realizování.
- *E-mailová komunikace* – využívána hlavně k rozesílání pozvánek a ke komunikaci s médii. Přes e-mail [management@cppt.cz](mailto:management@cppt.cz).

Osobní kontakt byl zvolen zejména při oslovování odborné společnosti. Tento způsob oslovování byl shledán jako velice účinný a profesionální.

Na doporučení byly vybrány tyto reklamní nástroje (součástí přílohy D):

- *Plakáty A3 na veřejných prostranstvích* - výlep od 2. 10. 2011 do 22. 10. 2011
- *Letáčky A6 „do ruky“* – pro ZČU v Plzni, veřejné knihovny a další organizace
- *Plakáty A4 v tramvajích Plzeň* – vyvěšení od 1. 10. 2011 na 14 dní
- *Pozvánky na první den akce* – pro odbornou společnost. Oslovení bylo vždy zasláno konkrétní osobě
- *Dárkové balíčky na první den akce* – součástí tohoto balíčku byla tištěná verze prezentace, propiska, tisková zpráva, letáky K-centra a MMP, kalendář CPPT, o.p.s., výroční zpráva za rok 2010 a lízátko

Z daných reklamních nástrojů je nutné zdůraznit tvorbu kapesního kalendáře na rok 2012. Tento reklamní předmět byl v organizaci vytvořen poprvé a při jeho přípravě bylo počítáno s jeho využitím k propagaci i v následujícím roce. Kalendář obsahuje grafické zpracování malby na dveřích K-centra (viz str. 20) a nejdůležitější kontakty na organizaci CPPT, o.p.s. Součástí přílohy B.

*Časový plán* byl stanoven již na počátku příprav celé akce. Pro rozložení jednotlivých bodů daného plánu bylo nutné stanovit termín konání akce.

- *18. 10. 2011* – den otevřených dveří pro odbornou společnost;
- *22. 10. 2011* – den otevřených dveří pro širokou veřejnost.

Tyto dny byly stanoveny dle analýzy chování obou skupin a na základě potřeb K-centra:

- *Odborná společnost* – úřady mají otevřeno v pondělí a ve středu. Kontaktní místnost KC je otevřená v Po, St a Pá. Jako nejvhodnější den bylo zvoleno úterý. Tato volba se ukázala zpětně jako velice výhodná.
- *Široká veřejnost* – dle analýzy chování byla zvolena sobota s očekáváním největší návštěvnosti. Rozbor výsledku daného dne bude rozebrán v další samostatné kapitole, ale tento výběr nebyl vhodný.

Se zřetelem na časový plán byly stanoveny pevné termíny porad a hlavní body plánu:

- 17. 5. 2011 – analýza situace, stanovení cíle, strategie a rozpočtu akce.
- 22. 6. 2011 – příprava harmonogramu celé akce, vybrání realizačního týmu .
- 27. 7. 2011 – určení konečných termínů konání akce.
- 30. 8. 2011 – připraveny reklamní materiály, tisková zpráva a průvodní dopis.
- 23. 9. 2011 – v tomto termínu jsou rozeslány pozvánky a osloven tisk a média. Je také osloven pan primátor města Plzně, aby převzal záštitu nad touto akcí.
- 5. 10. 2011 – kontrola všech kroků strategie a příprava samotného dne.
- 6. 10. 2011 – generální zkouška s kompletním týmem sestaveným pro daný den.

*Rozpočet akce* byl stanoven již na první poradě přípravného týmu. Jelikož se jedná o neziskovou organizaci, bylo nutné získat donátora, který bude celý den otevřených dveří finančně zaštitovat. Jménem ředitelky organizace CPPT, o.p.s. byl osloven magistrát města Plzně s daným projektem. Rozpočet byl stanoven následovně a projektová dokumentace je součástí přílohy E této práce.

Tab. č. 2: Rozpočet akce

Název	Cena
Obálky a známky	2 345 Kč
Tisk plakátů	3 319 Kč
Dotisk - grafy	1 440 Kč
Výlep plakátů	2 646 Kč
Tramvaj výlep	4 200 Kč
Obložené mísy	3 437 Kč
Fotograf	2 160 Kč
Jmenovky	90 Kč
Občerstvení	930 Kč
Samolepky CPPT, o.p.s.	108 Kč
Plastové příbory a kelímky	359 Kč
Toaletní papír	113 Kč
Taška	6 Kč
Žvejka - Print	58 Kč
Tašky 50ks	294 Kč
Papírnictví	713 Kč
Kalendář	1 030 Kč
CD – dotisk výroční zprávy	360 Kč
Blok	69 Kč
<b>Celkem</b>	<b>23 677 Kč</b>

Zdroj: vlastní zpracování 2011

Magistrát města Plzně projekt na den otevřených dveří schválil a poskytnul organizaci CPPT, o.p.s. finanční částku v hodnotě 20 000 Kč. Z výše uvedeného rozpočtu akce vyplývá, že projekt byl po ukončení ve ztrátě **3 677 Kč**. Tato hodnota byla uhrazena z vlastních zdrojů organizace.

#### **4.3.2.1 Zhodnocení akce a její přínos pro organizaci**

Ve zkratce je nutné rozebrat i první den, který byl určen pro odbornou společnost. Tento den byl po stránce návštěvnosti velice úspěšný. Dorazilo celkem přes 60 ze 129 pozvaných osob. To je přibližně 46,5 % úspěšnosti. Přikládáme tuto úspěšnost kvalitní propagaci akce na základě osobních pozvání, rozesílání pozvánek a zajímavému tématu celé akce pro všechny zúčastněné. Dále bylo také pro danou účast důležité to, že se dne otevřených dveří zúčastnil i přímo primátor města Plzně pan Mgr. Martin Baxa. Účastníci ocenili připravenost celého týmu, kvalitní prezentaci služeb i prohlídku prostor. Dále je potěšila možnost občerstvení a příležitost komunikovat přímo s vedoucí K-centra a také s ředitelkou organizace Mgr. Markétou Zabloudilovou, DiS. Jedinou negativní stránkou celého dne byly prostory K-centra. Tyto prostory nejsou určeny pro tak velký počet návštěvníků a v době prezentace museli někteří návštěvníci stát i na přilehlých chodbách.

Tento den také proběhla tisková konference s novináři – této konferenci se zúčastnila ředitelka organizace, vedoucí K-centra a vedoucí odboru bezpečnosti a prevence kriminality Ing. Aleš Průša. Díky této konferenci se zdařilo propagovat den otevřených dveří v těchto tiskopisech (CPPT, c, 2012):

- Parlamentní listy
- Radniční listy
- Zpravodaj plzeňského obvodu Plzeň 3
- Rozhled
- Český rozhlas
- Právo

Dne 22. 11. 2011 proběhla schůzka přípravného týmu a celého týmu K-centra nad zhodnocením přínosu dané akce:

- + Podařilo se zvýšit zájem úředníků.
- + Zviditelnění na magistrátu města Plzně – zlepšení vyjednávání ohledně dotací.
- + Rozvoj vztahů s partnerskými organizacemi.
- + Zviditelnění organizace.

Pro tuto práci je ale důležitější rozbor druhého dne akce. Pro srovnání je nutné říct, že i tento den zde byla připravena prezentace služeb K-centra, občerstvení a prohlídka prostor. Pro ucelenost dne byla prezentace opakována v těchto hodinách:

- 10:00
- 12:00
- 14:00

Časovým rozpětím měly být uspokojeny požadavky návštěvníků, kteří na akci dorazí. Prohlídka prostor s průvodcem probíhala po celou dobu dne od 10:00 do 16:00.

Jak již bylo uvedeno, akce byla propagována plakáty, letáčky, rozhovorem v rádiu a informacemi v MHD v Plzni a také následně články v novinách.

I přes dlouhodobou propagaci dne otevřených dveří dorazilo pouze 10 lidí. Z toho většina byla z řad příbuzných a známých pracovníků K-centra. Předpokládala se návštěvnost mezi 75 – 100 osobami, lze tedy brát skutečnou návštěvnost za velice neúspěšnou.

Jelikož následně neproběhl výzkum, proč byla návštěvnost tak nízká, není možné nyní s určitostí říct, jaká byla hlavní příčina tak malého zájmu široké veřejnosti. Tento krok lze označit jako největší chybu celé akce. V dotazníkovém šetření mohly být zjištěny okolnosti, které by bylo možné využít při plánování akcí v dalších letech.



Při hodnocení pozitiv a negativ dané akce, vyplynuly tyto závěry:

- + zvýšení zájmu odborné veřejnosti a zlepšení profesionálních vztahů v odborné sféře protidrogové problematiky;
- + zkvalitnění procesu příprav akce – koordinace týmu, souslednost akcí, kvalitní příprava reklamy, zlepšení komunikace s dodavateli a partnery;
- + vytvoření seznamu možných budoucích mediálních partnerů;
- + vytvoření ucelené databáze kontaktů na úředníky, organizace a odborníky v daném oboru;
- + vytvoření kalendáře na rok 2012 – jeho využití v dalším roce a pro ostatní programy organizace. Tento kalendář musel být následně dotištěn, jelikož jeho počet 500 ks nebyl dostačující;
- + vytvoření konkrétní pracovní náplně PR pracovníka – asistentka ředitelky převzala tuto pracovní náplň a je ve strategii organizace tuto pozici zachovat a rozvíjet;
- + zlepšení efektivity komunikace mezi týmem programu a managementem;
- + zapojení i ostatních programů do příprav akce – zlepšení vztahů v organizaci
- nezájem široké veřejnosti;
- časová náročnost příprav akce při běžném provozu organizace CPPT, o.p.s. bez samostatného PR pracovníka;
- výběr PR odborníka pro kvalitní plnění cíle akce;
- nedostačující rozsah letáčku „do ruky“;
- neuzavření smluvního mediálního partnerství;
- chybějící závěrečný dotazníkový výzkum u široké veřejnosti;
- nezveřejnění závěrečné zprávy v dostatečném časovém intervalu (závěrečná zpráva byla zveřejněna až 9. 3. 2012);
- malý počet plakátu A3 (50 ks) pro celou Plzeň
- malý počet plakátu A4 v tramvajích v Plzni – 50 ks na 100 tramvajích

#### **4.3.3 N = news**

V roce 2011 byly zveřejněny již zmíněné články týkající se dne otevřených dveří.

Dále organizace CPPT, o.p.s. rozeslala rozhovor na téma primární prevence s Danou Šedivou, která je pracovníkem v P-centru. Tento rozhovor byl zveřejněn pouze na základě dobré spolupráce s městem Sušice a to v jejich Sušických novinách (Sušické noviny, 2012). Tento článek je součástí přílohy F.

Také je zde nutné uvést kvalitní rozhovor v Českém rozhlasu Plzeň na téma poskytované služby organizací CPPT, o.p.s. a programem K-centra.

25. 10. 2011 byl v Učitelských novinách (UN) uveřejněn zpoplatněný inzerát, týkající se služeb P-centra. Toto centrum poskytuje supervize pedagogům a bylo nutné tuto službu více propagovat. Součástí spolupráce s UN bylo umožnění zveřejnění bezplatného rozhovoru nebo článku na vybrané téma. Této možnosti organizace doposud nevyužila.

Spolupráce s médii byla v organizaci na velice nízké úrovni. Nebyl zde stanoven postup pro oslovování mediálních partnerů a ani odborník, který by tuto oblast řídil. Organizace také neměla ucelený seznam novinářů a redaktorů, které je možné oslovit. Tento seznam vznikl až na základě příprav akce den otevřených dveří.

Dále bylo v roce 2011 v řešení mediální partnerství s deníkem MF Dnes. Toto partnerství bylo ale odloženo ze strany deníku na další rok na základě roční strategie daného deníku.

#### **4.3.4 C = community involvement activities**

Organizace úzce spolupracuje s ostatními organizacemi poskytující protidrogové služby v Plzeňském kraji. Jedná se zejména o plnění potřeb klientů a předávání kontaktů na tyto organizace.

Klientům je například zajišťován léčebný pobyt, ambulantní pomoc, zdravotní ošetření a sociální práce.

Jelikož je tato spolupráce již velmi stabilní, tak i ostatní partnerské organizace nabízejí služby organizace CPPT, o.p.s. pro své klienty a v případě potřeby je odkazují na pět zmíněných programů.

#### **4.3.5 I = identity media**

Organizace CPPT, o.p.s. používá vlastní logo, razítko a hlavičkový papír. Ve většině případů je využívána černobílá varianta. Dle stanov organizace je veškerá korespondence tištěna právě na hlavičkový papír a opatřena razítkem. Logo organizace je možné také nalézt na webových stránkách [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz) jako hlavní grafický prvek.

V roce 2011 organizace nezměnila image loga. Na hlavičkovém papíře, který CPPT, o.p.s. používá, došlo pouze k aktualizaci bankovního čísla účtu.

Pro potřeby vedoucích a jednotlivých programů byly připraveny a vytištěny vizitky. Většinou z důvodu změny vedoucí nebo změny osobních údajů. Grafická stránka vizitek zůstala zachována z minulých let.

#### **4.3.6 L = lobbying activity**

Pro celou organizaci je po celý rok důležitá účast na setkáních s donátory a zřizovateli sociálních služeb. Tato setkání jsou domlouvána se záměrem zlepšení situace neziskových organizací působících v protidrogové politice a neziskovém sektoru v Plzeňském kraji a následně v celé ČR.

Samozřejmostí je spolupráce s ostatními organizacemi. Tato setkání jsou většinou hromadná na základě pozvání daného státního subjektu.

Téma jednotlivých setkání jsou různá, například:

- názor NNO na připravované reformy zákonů;
- dotační plány státních orgánů na další roky;
- situace neziskového sektoru v daném kraji;
- potřeby NNO a jejich možné naplnění;
- problémy s chodem organizace NNO;
- koordinace sociálních služeb;

Nelze bohužel odpovídajícím způsobem vykázat, zda měla účast zástupců CPPT, o.p.s. vliv na regulaci legislativních a jiných opatření v dané protidrogové oblasti.

#### 4.3.7 S = social responsibility activities

Pokud bude brána tato oblast jako dobrovolná snaha firem a organizací jednat tak, aby vedle své běžné činnosti dosáhli i určitého sociálního a ekologického cíle, je možné říci, že CPPT, o.p.s. se v minulosti zasloužila o rozvoj těchto oblastí:

- *ekonomická oblast* – hlavní činností v této oblasti je pro CPPT, o.p.s. zaměstnávání klientů K-centra, kteří po sepsání dohody o provedení práce mohou v prostorách K-centra vykonávat výpomocné práce jako například úklid, příprava občerstvení pro ostatní klienty a správu prostor. Klienti K-centra si velice těžko hledají stálou práci a ve většině případů nemají ani základní pracovní návyky jako je odpovědnost, dochvilnost, pracovitost, zodpovědnost a přesnost. Jedná se sice pouze o pomocné práce, ale klient získává potřebné zkušenosti a návyky, které se mu mohou hodit v budoucnu při hledání nového zaměstnání.
- *environmentální oblast* – organizace se aktivně zapojuje do ochrany životního prostředí a to důkladným tříděním odpadu. Dále, i díky sníženému ročnímu rozpočtu organizace CPPT, o.p.s., dbá na ekonomické využívání prostředků potřebných ke své činnosti a tím snižuje možný odpad, který by byl bez užitku vyhozen. Zaměstnanci organizace například dobrovolně předávají své již nepotřebné šatstvo a další hygienické potřeby dál k užitku klientům CPPT, o.p.s. a pravidelně organizace spolupracuje s Městskou charitou Plzeň.
- *sociální oblast* – jelikož se CPPT, o.p.s. přímo zabývá sociální oblastí, zejména protidrogovou problematikou, je tato oblast brána jako základní poslání organizace. Ať už se jedná například o nízkoprahové služby pro uživatele návykových látek nebo poradenství pro blízké a rodiny těchto uživatelů, tak i poskytuje vzdělávání v Plzeňském kraji a nabízí služby prevence na školách a dalších školských zařízeních.

## 5 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Pro úplnost informací, které poslouží k rozboru PR organizace CPPT, o.p.s. a ke stanovení plánu na další roky byl proveden dotazníkový průzkum v Plzni a celém Plzeňském kraji a to v období únor – duben 2012. Toto dotazníkové šetření mělo zjistit informace, které má o organizaci široká veřejnost.

Při sestavování dotazníku bylo důležité upřednostnit potřeby organizace a dotazník směřovat směrem k organizaci. Proto je dotazník sestaven tak, jako by ho vydávala samotná organizace. Není v něm tedy zmínka o tom, že je využit pro potřeby této bakalářské práce. Součástí dotazníků jsou tak kontaktní informace na jednotlivé programy organizace a vedení CPPT, o.p.s. Dále je zde uvedena informace o tom, že kdokoliv, kdo dostane tento dotazník, se může v případě problémů na organizaci obrátit s žádostí o pomoc. Tyto údaje byly do dotazníku zahrnuty s ohledem na zlepšení propagace organizace.

Dotazník byl připraven v těchto formách:

- papírová
- elektronická

Papírová forma je součástí přílohy G této práce. Horní část u papírové formy bylo možné oddělit pro uchování zmíněných důležitých kontaktů. Elektronická forma dotazníku umožňovala jeho šíření přes internetovou síť a bezproblémové vyplnění. Elektronickou verzi je možné shlédnout na odkazu <http://login.oursurvey.biz/5150>. Tato verze zde byla umístěna dne 1. 2. 2012 a pro potřeby organizace je zde umístěna i v současné době.

Pro získání širokého počtu respondentů byly využity tyto možnosti šíření:

- *e-mailem* – pomocí této metody byla největší pravděpodobnost, že bude dotazník elektronicky vyplněn, jelikož jej rozesílali osoby na základě doporučení a vlastních osobních vztahů bez potřeby nátlaku na jeho zpětné odeslání;
- *Facebook* – hypertextový odkaz byl zveřejněn na účtu, který byl vytvořen pouze pro toto šetření. Tato forma šíření dotazníku nepřinesla očekávaný výsledek. Pro analýzu této sociální sítě není možné zjistit, kteří respondenti využili umístěného odkazu elektronického dotazníku a kteří získali odkaz z jiných zdrojů;

- *osobní setkání* – díky osobám, které spolupracují s organizací, byl dotazník šířen mezi širokou veřejnost a dotazovaný získal odkaz na elektronický dotazník. Pokud nebyla možnost využít elektronické formy, byla předložena tištěná verze a následně přepsána do elektronické.
- *dotazování na ulici* – toto dotazování se setkalo s nejmenším zájmem od široké veřejnosti. Probíhalo na území města Plzně a to dne 9. 3. 2012. Bylo zde několik negativních faktorů, které ovlivňovali dané šetření:
  - *čas* – lidé na ulici využili nejčastěji této reakce při oslovení s poskytnutím rozhovoru;
  - *nezájem* – častou reakcí bylo spojení „Nemám zájem“. Do této kategorie je možné také zahrnout odpověď typu „Nemám názor“, která zazněla při větě: Můžete nám říci Váš názor?;
  - *přesycenost akcemi tohoto typu* – i přes prvotní kontakt na ulici byla častou reakcí věta „Už jsem s Vámi mluvil“ nebo také častá odpověď „Už jsem mluvil s Vaší kolegyní“. Tuto reakci je možné přikládat zejména aktuálnímu stavu v městě Plzeň, na ulicích je v současnosti velké množství osob, které nabízejí různé služby, dotazníky, charitativní akce, mobilní společnosti aj.;
  - *odmítnutí z důvodu rozsahu dotazníku* – dle některých dotázaných byl dotazník velice dlouhý a potřebovali by si ho prostudovat v soukromí. Těmto osobám byl dotazník předán v tištěné podobě s odkazem na elektronickou verzi. Jelikož je dotazník plně anonymní není možné zjistit, kteří z těchto dotázaných opravdu elektronický dotazník vyplnili.;
  - *naučené reakce* – i přes vyplnění dotazníku, byly některé odpovědi zkrácené o zafixované reakce „Ne“ a „Nevím“

Při získání samostatného tištěného dotazníku bylo nejvýhodnější pro statistické výsledky přepsání do jeho elektronické verze. Zápis z šetření přímo na ulicích města Plzně nebyl přepsán do elektronické formy.

## 5.1 Výsledky dotazníkové šetření

Celkem bylo dotázáno 92 osob. Z toho 50 osob veřejně na ulicích města Plzně a 42 osob přes elektronickou nebo tištěnou verzi dotazníku.

První krokem analýzy dotazníků bylo odstranění odpovědí od osob mimo Plzeňský kraj. V rámci šetření na ulici byla tato otázka položena jako první, aby se předcházelo hromadění nepotřebných dat.

Veškeré statistické informace z elektronického dotazníku jsou součástí přílohy H.

Nejdůležitější data vyplývající s dotazníkového šetření, které jsou významné pro organizaci CPPT, o.p.s.:

- Organizaci zná 41.3 % dotázaných
- Pokud dotazovaný organizaci znal, nejčastěji se o ní dozvěděl z internetu 9,8 %, dále od známého 6,5 % nebo od příbuzného 6,5 %. Na čtvrté pozici je tisk 5,4 %
- Dle dotazovaných poskytuje organizace výměnný injekční program 38 %, terénní program a na třetí pozici je potravinový a hygienický servis v kontaktní místnosti. Veřejnost také zná službu P-centra a to je prevence na ZŠ a SŠ. Bohužel 9,8 % osob si myslí, že CPPT, o.p.s. poskytuje substituční léčbu a stejný procentuální počet odhaduje, že zde nabízí léčebné pobyty
- 84,8 % dotázaných nevědělo, že v organizaci proběhl den otevřených dveří Kontaktního centra
- 37 % by nezavítalo na žádnou nabízenou akci. Ostatní osoby by vybrali den otevřených dveří nebo sportovní akci
- 56,5 % osob vyhledává informace na internetu, dále nejčastěji v odborné literatuře a také v tisku nebo jiných médiích
- Názor na organizace poskytující protidrogové služby je pozitivní. Pouze 1,1 % negativních reakcí.
- Z dalších organizací je nejvíce známá Ulice – agentura sociální práce o.s.
- 63 % osob si myslí, že jim televize a tisk neposkytuje dostatek informací
- Nejlepší přehled o organizaci mají osoby s maturitou a mezi 21. až 30. rokem

## 6 PLÁN NA ROK 2012 A DALŠÍ ROKY

V této kapitole je hlavním cílem rozbor možností organizace CPPT, o.p.s. pro rok 2012 v oblasti PR. Je důležité pro tuto organizaci vymezit akce, které by vedly ke zlepšení vztahů s širokou veřejností a také ke zlepšení propagace organizace v celém Plzeňském kraji.

Těmito kroky by organizace neměla jen přilákat nové klienty z oblasti protidrogové problematiky, ale změnit názory společnosti, které jsou dosud velice zkreslené a neúplné.

Nejdříve je nutné si stanovit základní oblasti rozvoje PR dané organizace. Pro přehlednost jsou uvedeny následující body PR:

- PR pracovník
- Propagační předměty
- Image
- Webové stránky
- Sociální sítě
- PR akce pro širokou veřejnost
- Letáky, brožury a jiné odborné tiskoviny
- Komunikace s médii
- Vlastní publikování v médiích
- Koordinace postupů v organizaci při plánování a přípravě PR
- Interní PR

Jelikož již rok 2012 započal, bude každý bod obsahovat i současný stav, který se mohl v daném roce změnit.

### 6.1 PR pracovník

Tato pracovní pozice je v organizaci sice již pojmenována, ale vykonává ji několik osob najednou na rozdílné úrovni. Každá osoba má ale tuto práci pouze jako součást své vlastní práce.

Jsou zde tedy dvě možnosti pro zlepšení tohoto bodu:

- Zaměstnat na zkrácený úvazek nového pracovníka, který by měl na starost pouze PR.



- Odebrat pracovní povinnosti jedné z osob, která se dosud částečně PR oblastí zabývala a nyní by její úvazek byl více zacílen na problematiku public relations.

První doporučení není pro organizaci v současné době vhodné, protože se musí řídit schváleným rozpočtem a na přijetí nového pracovníka, i když na zkrácený úvazek, nejsou finance.

Druhá možnost už je více reálná. Tento krok je nejvýhodnější, dle situace CPPT, o.p.s., posunout do dalšího roku 2013 a to z toho důvodu, že v organizaci končí v tomto roce dva evropské projekty a přímo v nich má jako pracovní pozici ekonomky asistentka ředitelky. Práce na ekonomické stránce těchto projektů jí zabírá 0,5 úvazku. Tudiž po ukončení projektů v roce 2012 bude možné v následujících letech 0,5 úvazku asistentky převést na oblast PR. Současně by bylo více prostoru, aby se tato pracovnice zabývala problematikou fundraising. Hledáním nových sponzorů a donátorů by následně došlo k návratnosti investic do vytvořeného částečného úvazku PR pracovníka v organizaci.

*V současnosti* byl ukončen jeden z evropských projektů a je tedy možné převést 0,2 úvazku asistentky ředitelky do PR. Bohužel je nutné dodržovat metodiku ukončení projektu a minimálně do konce roku bude nutné stále pracovat na zprávách a opravách daného projektu.

## **6.2 Propagační předměty**

Těmito propagačními předměty je myšleno:

- Propisky
- Bloky
- Vizitky
- Kalendáře
- Papírové desky
- Hrnečky aj.

Samozřejmě veškeré propagační předměty je nutné opatřit daným logem organizace, nejlépe i s odkazem na webové stránky nebo přímo s kontaktními informacemi.

Zástupci organizace a samotné programy často jednají s třetími osobami, jako jsou donátoři, sponzoři, dodavatelé, novináři a další partnerské organizace. Vždy je nutné

zachovávat profesionalitu a to i v oblasti vybavení kanceláře nebo podkladů, které si pracovník nese na schůzku.

Při důležitém setkání je pak vhodné předat takové propagační předměty třetí osobě a tím podpořit budoucí vztahy.

Samozřejmě je zde opět finanční stránka. Pokud by se využilo předchozího bodu a pracovnice by díky převedení částečného úvazku našla více sponzorů pro danou činnost, mohla by zde být možnost pravidelně tyto propagační předměty realizovat a tím podpořit prvotní propagaci organizace.

*V současnosti* má organizace z předchozího roku jako propagační předmět kalendář s logem CPPT, o.p.s. Dále začátkem dubna byly zhotoveny kovové propisovací tužky také s logem, ale i s odkazem na [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz) v počtu 95 ks. Při znalosti chodu organizace je možné shledat počet propisek dostačující na dobu jednoho roku.

Bylo nutné, při větším zaměření asistentky ředitelky na PR, vytvořit odpovídající vizitky, které je možné předávat při jednání s médii a partnery akcí.

V současnosti je v přípravě objednávka sady bloku s propisovací tužkou. Na bloku by byl opět uveden logolink organizace a na zadní straně důležité kontakty. Uzavření příprav se předpokládá začátkem května. Blok bude využíván nejen pro lepší image při setkáních s partnery, ale také jako dárkový předmět pro návštěvy, donátory a jiné třetí osoby.

### **6.3 Image**

V tomto bodě není myšlena změna loga nebo hlavičkového papíru. Tyto nástroje image organizace jsou brány za odpovídající a není zde potřeba změny.

Zde je výčet oblastí, které by bylo vhodné změnit nebo vylepšit:

- *Kancelářské prostory* – zejména v K-centru jsou promíchány prostory managementu (MG) a týmu Kontaktního centra, pro návštěvníka je nejasné, kde se nachází a kdo do daného týmu patří. Například návštěva MG musí projít prostorem Regionálního terénního programu a tím je narušena profesionalita. Nejvýhodnější změnou by bylo oddělení prostor managementu do jiné budovy, kde by bylo soustředěno vedení organizace. Veškeré kanceláře by měly být označeny názvem a jmenovitě pracovníky, kteří v dané kanceláři sedí. Přicházející návštěva má možnost se

přesvědčit, že jde správně a také ověřit jmenovitě osobu, kterou si má vyžádat k jednání.

- *Image práce na počítači* – tímto bodem je myšlena jednotnost pracovních ploch zaměstnanců. Návrhem je, aby všechny monitory v organizaci sdíleli stejné pozadí a to buď jednotné barvy, nebo s grafickou úpravou loga organizace. Neseriózní obrázky na ploše nepůsobí profesionálně na příchozí klienty nebo na návštěvy managementu a partnerů. Při návštěvě, která probíhá přímo v kanceláři daného pracovníka je vždy vhodné, aby po krátké době naskočil na plochu spořič obrazovky s logem organizace. Nejen, že tím odpoutá pozornost od rozpracované práce, ale také poukáže na sjednocenost všech pracovníků a jednotnost všech programů CPPT, o.p.s.
- *Image elektronické pošty* – všichni zaměstnanci by měli mít ve standardech stanovený formát e-mailových zpráv a to zejména podpisu. Doporučením je stanovení jednotného formát podpisu, kde budou pro všechny zaměstnance povinné tyto údaje:
  - Titul, jméno, příjmení
  - Pracovní pozice
  - E-mail a telefonní kontakt na pracovníka
  - Název organizace a určení programu
  - Adresa organizace/programu
  - Telefonní kontakt na program
  - Webové stránky
  - Logo organizace

Dalším doporučením je, aby v elektronické poště byla vždy v předmětu uvedena zkratka organizace CPPT, o.p.s. a následně určení obsahu zprávy. Tento krok ihned oznámí adresátovi, odkud mu zpráva dorazila a bude brát organizaci jako celek a ne jako pět samostatných programů.

*V současnosti* nejsou tyto návrhy řešeny pro celou organizaci. Výše uvedených návrhů využívá zejména asistentka ředitelky. Ředitelka využívá možnosti spořiče obrazovky s logem organizace. Ředitelka organizace a ekonomka převzaly navržené image elektronické pošty. Na úrovni jednotlivých programů není takto koncepce řešena.

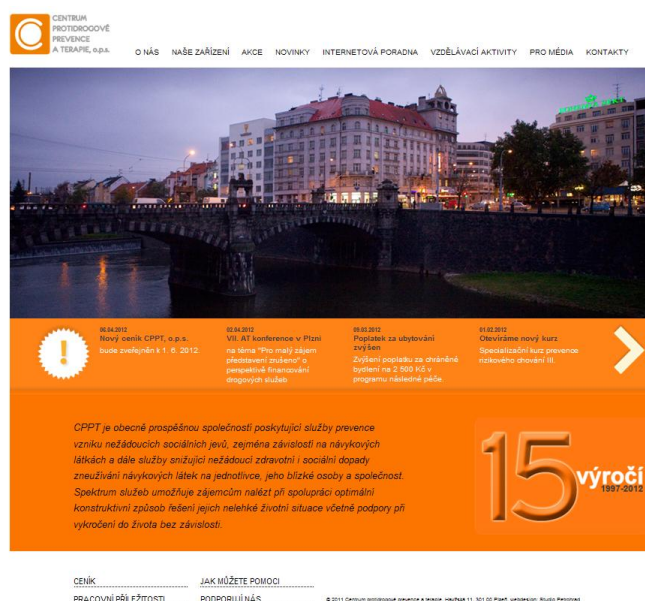
## 6.4 Webové stránky

V této oblasti je hlavním návrhem více se věnovat aktualizaci svých stránek a zlepšení komunikace s návštěvníky webu. Jsou zde delší dobu uvedeny zastaralé novinky a některé údaje jsou neplatné. Náplň současných webových stránek je nepřehledná a často se zde opakují informace. Dále by se organizace měla zabývat změnou vzhledu, nyní jsou stránky tmavé a nezajímavé pro první zhlédnutí návštěvníkem.

*V současnosti* jsou veškeré nedostatky v řešení. Aktualizace a obnova stránek je zajištěna pomocí formuláře, kterým může organizace zadat změnu přímo správci webových stránek. Správce sítě má, dle smlouvy, povinnost aktualizaci provést do 48 hodin od zadání. Tato pracovní náplň je přímo v odpovědnosti asistentky ředitelky, tím dochází k větší kontrole práce a aktualizací.

Také dne 1. 6. 2012 budou oficiálně spuštěny nové webové stránky organizace. Tyto stránky jsou nyní v procesu schvalování vedením CPPT, o.p.s. Stránky jsou více přitažlivé pro širokou veřejnost. Jako výchozí barva je zde využita oranžová, která je součástí loga organizace. Menu stránek je jednoduché a přehledné, nedochází zde k dublování informací a pro návštěvníka přináší novinky jako fotogalerie prostor jednotlivých programů a fotografií zaměstnanců. Tento krok má přinést odstranění představ široké veřejnosti o prostorách CPPT, o.p.s. a o zaměstnancích. Dále je zde interaktivní formulář, díky kterému je možné zadat přímo dotaz týkající se protidrogové problematiky.

Obr. č. 12: Grafický návrh webových stránek



Zdroj: vlastní zpracování, 2012

Dalším bodem tvorby nových webových stránek bylo zpřehlednění kontaktů, jelikož docházelo k tomu, že klienti programů volali do managementu a požadovali odborné informace, které jim nebylo možné poskytnout. Nyní jsou na webových stránkách kontakty přehledně rozděleny na vedení společnosti a všechna zařízení. Přitažlivost stránek je také zajištěna profesionálními fotografiemi Plzně přímo v hlavní fotogalerii.

## **6.5 Sociální sítě**

I přes současný rozvoj prezentace společností na sociálních sítích nemá organizace CPPT, o.p.s. svůj profil na mezinárodních sítích jako je například facebook.

Jedná se ale o záměrný krok společnosti. Organizace nemá zájem o tento druh propagace a nekoresponduje s kulturou organizace a s jejím posláním.

I přes tento stav je, dle současného trendu, nezbytné od tohoto postavení k sociálním sítím ustoupit a využít této možnosti k větší propagaci u široké veřejnosti.

Na sociálních sítích je možné nejen prezentovat samotnou organizaci, ale také akce, které pořádá, nebo je zde možnost umístit dotazníková šetření, ankety a také online komunikaci.

V současné době využívají sociální sítě zejména mladá generace, a pokud s touto generací naváže organizace vztah již nyní, bude to mít přínos do budoucnosti, kdy už nebude tak těžké změnit názor veřejnosti díky samovolnému šíření informací o organizaci právě přes sociální sítě.

## **6.6 PR akce pro širokou veřejnost**

I přes finanční a časovou náročnost těchto akcí, je hlavním doporučením pro organizaci rozšířit propagaci právě tímto směrem. Široká veřejnost potřebuje pro upoutání pozornosti určité prožití zážitku.

Pro veřejnost by organizace měla pořádat zejména tyto akce:

- Dny otevřených dveří
- Besedy na zvolené téma
- Přednášky

Pro další roky je možné realizovat například den otevřených dveří celé organizace. V roce 2011 se jednalo totiž pouze o den otevřených dveří K-centra neboli pouze jednoho z pěti programů.

Celoorganizační den otevřených dveří by mohl být rozprostřen do celého týdne i přes sobotu a neděli. Každý všední den by byl otevřený jeden z programů a o víkendu, kdy nejsou prostory otevřené pro klienty, by byly přístupné všechny programy.

Rozpočet této akce by nebyl natolik jiný než v předchozím roce. Propagační akce by byly stejné, pouze by se změnila informace poskytnuté na plakátech, letáčích a v médiích. Dále by zde bylo možné snížit některé položky jako například za občerstvení, které nebylo návštěvníky plně spotřebované.

Pro besedy a přednášky je možné využít prostor zřizovatele organizace a to magistrátu města Plzně. Ve většině případů (zejména při konferencích) jsou tyto prostory propůjčeny bez nároku na nájem. Šlo by tedy pouze o získání finančních prostředků na propagaci.

V současnosti slaví organizace 15 let od svého založení. Proto je tento rok výbornou možností pro uspořádání několika akcí pro širokou veřejnost. V přípravě jsou tyto akce:

- *Putovní výstava maleb klientů s přednáškou a přiblížením služeb organizace* – výstava bude cestovat neurčitou dobu po celé Plzni. Zatím jsou domluvené tyto prostory:
  - Radnice města Plzně
  - Úřad městského obvodu Plzeň 3
  - Západočeská galerie v Plzni
  - Základní a střední školy Plzně

Nyní probíhají jednání s vlastníky prostor nad termíny výstavy. Nejbližší termíny výstavy budou na přelomu září/října.

- *Divadelní představení s besedou na téma HIV/AIDS* – ve spolupráci s organizací Panamo o.s. a Art for Life – organizace bude pouze partnerem této akce a bude mít možnost prezentovat svoje služby v prostorách konání představení a besedy. CPPT, o.p.s. poskytne organizátorům prostory pro diskuzi s návštěvníky představení a bude se podílet na propagaci a finanční stránce akce. Dosud proběhal jedna schůzka se zástupci organizace Panamo o.s., kde byly předány základní informace a byla domluven postup spolupráce.

Ani jedna ze dvou zmíněných akcí není prozatím propagována široké veřejnosti.

Pro odbornou společnost je připravována tato akce:

- *AT konference v Plzni na téma financování drogových služeb v Plzeňském kraji* – podrobné informace jsou na [www.atkonferenceplzen.cz](http://www.atkonferenceplzen.cz)

### **6.7 Letáky, brožury a jiné odborné tiskoviny**

V této oblasti PR je stěžejním bodem zejména aktualizace uváděných údajů na propagačních předmětech a zejména kontrola počtu těchto letáků, brožur a dalších, aby se nestávalo, že při pořádání akce není možné předat dostatečné množství návštěvníkům.

Z finančních důvodů není vhodné doporučit aktivnější šíření materiálů obyvatelům Plzně nebo Plzeňského kraje.

### **6.8 Komunikace s médii**

Z minulosti vychází, že protidrogová problematika je zajímavá pro média a tisk a to zejména s přihlédnutím na mládež a nezletilé v ČR.

Proces spolupráce s médii by měl být hlavní prioritou PR organizace CPPT, o.p.s. v dalších letech. Nejen z toho důvodu, že taková propagace je většinou bez finančních nákladů, ale i také pro ušetření nákladů a nároků na šíření informací široké veřejnosti.

Přínosem pro organizaci by byla tvorba sítě mediálních partnerů, kteří by spolupracovali přímo na propagaci organizace a to na základě prezentace článků a rozhovorů s pracovníky CPPT, o.p.s.

*V současnosti* bylo ukončeno plánování smluvního mediálního partnerství s MF Dnes. Dle vyjádření zástupce MF Dnes není nutné mít smluvně uzavřené partnerství, ale postačí pouze zaslat téma článku nebo rozhovoru a na základě zájmu redakce bude možné tento návrh uskutečnit. Bohužel ze zkušenosti s propagací v médiích se na tento slib nelze spolehnout a to zejména z důvodu pohledu dané redakce. Navržená témata se setkávají s nezájmem čtenářů a nejsou tedy dále publikována nebo je jim poskytnut pouze malý prostor v tisku.

Dále je nyní v plánu opětovné uskutečnění několika rozhovorů v ČRo Plzeň. Prozatím nebyly provedeny kroky k zahájení spolupráce.

## 6.9 Vlastní publikování v médiích

Vlastní publikování má v sobě spojené veliké časové nároky a odbornost, ale i tuto možnost v dnešní době nabízí některé online deníky. Je potřeba využít těchto možností a pravidelně uvádět informace o organizaci CPPT, o.p.s.

PR pracovník by se měl zaměřit na tuto bezplatnou možnost propagace a vyhledávat všechny možné nabídky pro online publikování článků nebo rozhovorů.

Tento způsob propagace je velice účinný zejména ze strany podaných informací. Nemůže zde docházet ke zkreslení poskytovaných údajů o organizaci, ani ke tvorbě negativních názorů díky neúplným informacím, které některá média společnosti poskytují. Publikované články jsou schvalovány přímo vedením organizace a jsou v souladu s jejím posláním.

V současnosti využívá PR pracovník (asistentka ředitelky) možnosti prezentovat organizaci na stránkách [www.novinky.cz](http://www.novinky.cz). Na tomto serveru je možné, po registraci a získání osobního účtu, publikovat zdarma články o akcích a novinkách o organizaci nebo o stavu protidrogové politiky. V plánu PR pracovníka je publikování jednoho článku měsíčně a to s ohledem na propagaci každého programu CPPT, o.p.s. Dosud zde byly zveřejněny dva články:

- *Konec evropského projektu KOTVA* – článek byl zveřejněn dne 14. 3. 2012 a k 23. 4. 2012 ho navštívilo 225 čtenářů (Novinky.cz, a, 2012). Článek je součástí přílohy H.
- *Zahájení Specializačního kurzu prevence rizikového chování v P-centru* – článek byl zveřejněn dne 6. 4. 2012 a k 23. 4. 2012 ho navštívilo 137 čtenářů (Novinky, b, 2012). Článek je součástí přílohy H.

PR pracovník stále vyhledává další deníky, které nabízejí možnost vlastní propagace, a připravuje rozhovory s vedoucími programů.

## 6.10 Koordinace postupů v organizaci při plánování a přípravě PR

Jak již bylo uvedeno, v organizaci dochází k náročnému procesu příprav jednotlivých akcí a k opakovanému koloběhu schvalování, které je příčinou časových prodlev a zkreslování předávaných informací.

Tento bod souvisí s prvním bodem šesté kapitoly a tím je vytvoření odpovědné pozice PR pracovníka.



Zde je jediným doporučením stanovení pravidel a to zejména při zpracování dílčích úkolů. Největším problémem v organizaci je plnění stanovených termínů. Stačí pouze, aby se posunul jeden termín z důvodu nesplnění jednou pověřenou osobou, a celý proces se časově zpozdí a pak nastávají problémy s jeho dodržením.

Je tedy nutné stanovit sankce při nesplnění termínu a kroky k jeho nápravě. Pokud toto bude ošetřeno v legislativě organizace CPPT, o.p.s. bude možné více kontrolovat chod procesů při propagaci organizace a tím dojde k efektivnější vnitřní komunikace a plánování PR.

### **6.11 Interní PR**

Nejen externí, ale i interní PR je nedílnou součástí rozvoje organizace. Dosud probíhají v organizaci nepravidelně celoorganizační pracovní setkání na předem stanovené téma. Dále v organizaci pravidelně probíhá společný vánoční večírek a společné turistické výlety.

*V roce 2012* je nutné v této kultuře setrvat a opět připravit program pro celou organizaci. V minulém roce, na posledním celoorganizačním setkání dne 16. 12. 2012, bylo hlavním tématem právě nedostatek společného stráveného času a postupné prohlubování osobního odloučení jednotlivých pracovníků zejména s vedením a managementem společnosti.

Proto je v plánu tento rok uspořádat tyto interní akce:

- Turistický výlet na Šumavu s rodinami pracovníků na přelomu května-června
- Celoorganizační setkání na podzim roku 2012
- Vánoční večírek

V interním PR dochází k dalšímu problému a to k nedostatku informací o jednotlivých programech. Organizace chce vůči společnosti vyhlížet jako celek, ale uvnitř organizace nedochází k ucelenému předávání aktuálních informací o chodu programů. Zejména jsou zde problémy s předáváním vnitřních úspěchů programů a o tom, co se za dané období zdařilo. Na poradě vedení se řeší stávající problémy a body realizace služeb.

Proto je dalším možným plánem tvorba interního zpravodaje, který by alespoň čtvrtletně přinášel všem pracovníkům podrobné informace o chodu jednotlivých programů. Pro úsporu financí je možné zpravodaj rozesílat elektronickou formou a veškeré materiály by zpracovával PR pracovník. Tímto způsobem by každý pracovník

měl přehled, co se v dalších programech aktuálně koná a jakých tam dosáhli úspěchů. Pokud bude mít pracovník informace o ostatních programech, bude moci lépe propagovat celou organizaci před širokou veřejností.

*V současnosti* není návrh interního zpravodaje prezentován vedení organizace CPPT, o.p.s. a to ze zmíněného důvodu, kterým je nepřítomnost vlastního PR pracovníka v organizaci. Výhledově je možné tuto eventualitu navrhnout v roce 2013.

## ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce je najít možnosti public relations, které by mohly být využity organizací Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. v dalších letech.

Teoretická část práce rozebírá stránky marketingové komunikace jako nástroje pro zviditelnění organizace, dále rozbor PR jak v základní nebo online podobě. Poslední teoretickou částí je samotná analýza neziskových organizací, jejich dělení a definice.

Praktická část se již zaměřuje na samotný cíl bakalářské práce. Tento cíl lze rozdělit na několik bodů a to zviditelnění organizace před širokou veřejností, oddělení pracovní náplně PR a zejména zlepšení interních postupů organizace při samotném plánování PR.

Rozborem roku 2011, a akcí které se v tomto roce konaly pro širokou veřejnost, vyplývá pro organizaci CPPT, o.p.s. tři doporučení. Jedním z nich, a tím nejdůležitějším, je vymezení samostatného PR pracovníka. Dalším doporučením je větší spolupráce s médii a tiskem v Plzeňském kraji. Třetím doporučením je tvorba profesionální image organizace pomocí propagačních předmětů, kvalitních webových stránek a odborně zpracovanou PR oblastí neziskové organizace jako takové.

Dalším přínosem, který není spojen s předchozími, je zlepšení interního PR. Kultura společnosti organizace CPPT, o.p.s. je již úzce nastavena a jejím cílem by měla být větší propojenost jednotlivých programů a zlepšení povědomí jednotlivých pracovníků. Dílčím přínosem by v oblasti interního PR mělo být zlepšení osobních vztahů v organizaci na základě vzájemné spolupráce.

Práce také přinesla rozvoj i pro moji náplň práce, která samotná se zabývá PR a to v uvedené neziskové organizaci. Při tvorbě této práce jsem nabyla znalostí o PR aktivitách a možnostech, které jsou vhodné pro organizaci CPPT, o.p.s.

Jak je z šesté kapitoly zřejmé, při psaní této práce byly některé získané poznatky již aplikovány a skutečnost se prolíná s teoretickou stránkou práce. Tato práce tedy nezůstává pouze rozbořením skutečnosti a teoretických plánů do dalších let organizace, ale pevně věřím, že už nyní slouží jako materiál pro zlepšení PR Centra protidrogové prevence a terapie, o.p.s.

## SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1 Oslovená média.....	27
Tab. č. 2 Rozpočet akce.....	29

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 1 Základní fáze komunikačního plánování.....	8
Obr. 2 Komunikační mix.....	9
Obr. č. 3 Model marketingové komunikace.....	10
Obr. č. 4 Komunikační mix na internetu.....	11
Obr. č. 5 Nejvýznamnější části PR.....	14
Obr. č. 6 Know-how úspěšné neziskové organizace.....	16
Obr. č. 7 Organizační diagram.....	19
Obr. č. 8 Diagram služeb.....	20
Obr. č. 9 Výstava dveří.....	21
Obr. č. 10 Původní logo organizace.....	23
Obr. č. 11 Proces plánování.....	25
Obr. č. 12 Grafický návrh webových stránek.....	45

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

CPPT, o.p.s.	Centrum protidrogové prevence a terapie, obecně prospěšná společnost
ČR	Česká republika
ČRo Plzeň	Český rozhlas Plzeň
ČSÚ	Český statistický úřad
KC	Kontaktní centrum
MG	Management
MK	Marketingová komunikace
MMP	Magistrát města Plzně
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MSP	Ministerstvo spravedlnosti
MŠMT	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
NNO	Nestátní nezisková organizace
NO	Nezisková organizace
PC	Preventivní centrum
PK	Plzeňský kraj
PNP	Program následné péče
PR	Public relations
RVKPP	Rady vlády pro koordinaci protidrogové politiky
UN	Učitelské noviny
VZ	Výroční zpráva

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

BLAŽKOVÁ, M. *Jak využít internet v marketingu. Krok za krokem k vyšší konkurenceschopnosti*. Grada Publishing a.s., 2005, ISBN 80-247-1095-1

ČEPELKA, O. a kol. *Práce s veřejností v nepodnikatelském sektoru*. Omega, Liberec 1997, ISBN 80-902376-0-6

KARLÍČEK, M., KRÁL, P. *Marketingová komunikace. Jak komunikovat na našem trhu*. Grada Publishing, a.s., 2011, ISBN 978-80-247-3541-2

KOTLER, P. *Marketing podle Kotlera: Jak vytvářet a ovládnout nové trhy*. Management Press, 2000, ISBN 80-7261-010-4

ŠEDIVÝ, M., MEDLÍKOVÁ O. *Úspěšná nezisková organizace*. Grada Publishing a.s., 2011, ISBN 978-80-247-4041-6

SVOBODA, V. *Public relations – moderně a účinně*. Grada Publishing a.s., 2009, ISBN 978-80-247-2866-7

### Legislativa

zákon 586/1992 sb. o dani z příjmů

zákon 248/1995 sb. o obecně prospěšných společnostech

zákon 108/2006 sb. o sociálních službách

### Vnitřní zdroje organizace CPPT, o.p.s.

Výroční zprávy 2000 – 2010

Stanovy organizace

Organizační a pracovní řád

Standardy CPPT, o.p.s.

### Internetové zdroje

a CPPT [online] Plzeň: O nás. Poslání společnosti. 2012, [cit 3.1.2012] Dostupné z: [http://www.cppt.cz/cz/uvod\\_onas.asp](http://www.cppt.cz/cz/uvod_onas.asp)

b CPPT [online] Plzeň: Dokumenty. Výroční zprávy. 2012, [cit 3. 3.2012] Dostupné z: [http://www.cppt.cz/cz/docs\\_vyrocky.asp](http://www.cppt.cz/cz/docs_vyrocky.asp)

c CPPT [online] Plzeň: Pořádané akce. 2012, [cit 12. 3. 2012] Dostupné z: <http://www.cppt.cz/cz/akce.asp>

*Registr poskytovatelů* [online] Praha: Vyhledávání služeb. 2011, [cit 3. 3.2012]

Dostupné z: <http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/rozsirenevyhledavanisluzby>

a *Novinky* [online] Praha: Plzeňský kraj. 2012, [cit 23. 4. 2012] Dostupné z:

<http://www.novinky.cz/vase-zpravy/plzensky-kraj/plzen-mesto/3132-9649-v-centru-protidrogove-prevence-a-terapie-konci-po-trech-letech-projekt-kotva-.html>

b *Novinky* [online] Praha: Plzeňský kraj. 2012, [cit 23. 4. 2012] Dostupné z:

<http://www.novinky.cz/vase-zpravy/plzensky-kraj/plzen-mesto/3132-9988-v-plzni-startuje-treti-beh-kurzu-pro-metodiky-prevence-a-pedagogicke-pracovniky.html>

*Český statistický úřad*. [online] Praha: Český statistický úřad, 2012, [cit. 20. 3. 2012]

Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/kapitola/03000-12-n\\_2012-32](http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/kapitola/03000-12-n_2012-32)

*Sušické noviny*. [online] Sušice: Číslo 20/2011, 2012, [cit. 28. 3. 2010] Dostupné z:

[http://www.mkssu.cz/archivsn/2011\\_20/index.php](http://www.mkssu.cz/archivsn/2011_20/index.php)



## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A: Výroční zpráva 2010

Příloha B: Propagační materiály 2011

Příloha C: Tisková zpráva

Příloha D: Propagace dne otevřených dveří

Příloha E: Projektová dokumentace dne otevřených dveří

Příloha F: Článek Sušické noviny

Příloha G: Dotazník

Příloha H: Statistické údaje z dotazníkového šetření

Příloha I: Články v roce 2012



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.

# VÝROČNÍ ZPRÁVA 2010

CENTRUM PROTIDROGOVÉ PREVENCE A TERAPIE, O.P.S.

## KONTAKTNÍ CENTRUM

Posláním Kontaktního centra CPPT, o.p.s. poskytuje odborné sociální služby osobám od 15 let, které hledají podporu při řešení sociálních a zdravotních obtíží, do nichž se dostali oni sami či jejich blízcí (členové rodiny, přátelé atd.) v důsledku experimentování či pravidelného užívání návykových látek. Poskytované služby snižují rizika a důsledky zneužívání návykových látek, umožňují klientům najít bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke zmišrnění rizik dosavadního životního stylu a pro motivaci k životu bez návykových látek.

**„Čím více se snažíme držet minulosti, tím směšnější a poníčenější se náš život stává.“**

Dalajlama

## PROGRAM NÁSLEDNÉ PÉČE

Posláním Programu následné péče CPPT, o.p.s. poskytuje svým účastníkům následnou léčebnou podporu lidem, kteří se rozhodli pro život bez návykových látek ve chvíli přechodu od závislosti k osobní svobodě. Jsme přesvědčeni, že odborný individuální přístup a tvořivá spolupráce účastníků výrazně pomáhá snížit riziko návratu k užívání návykových látek a přilákování nových i starých závislostí. Svými službami podporujeme klienty při zachování zpět do společnosti a naplnění jejich potřebami v oblasti zaměstnání, studia, samostatného bydlení, rodinných a přátelských vztahů a v neposlední řadě při obnovování, budování a udržení či opětovném získání důvěry a k vypracování se nedávnou minulostí.

**„Kdo neví, kam pluje, žádný vítr mu není příznivý.“**

arabské přísloví



### **P-CENTRUM, STŘEDISKO PRIMÁRNÍ PREVENCE**

Posláním: P-centrum nabízí preventivní programy a aktivity pro dospívající a třídní kolektivní základy a středních škol, jejich pedagogy a rodiče. Chceme předcházet vzniku, popř. rozvoji rizikového chování, jako je užívání návykových látek a sociální selhávání v oblasti závislosti, vrstevnických a dalších vztahů. Naše aktivity pomáhají připravit se na náročné životní situace spojené s obdobením dospívání. Usilujeme o to, aby mladá lidé znali důsledky svých rozhodnutí a přijali za ně zodpovědnost.

**„Kapka hloubí kámen ne silou, ale častým padáním.“**  
latinské přísloví

### **REGIONÁLNÍ TERÉNNÍ PROGRAM**

Posláním: V Terénním programu CPPT, o.p.s., pracujeme s těmi znevýhodněnými mladými lidmi, kteří užívají a rozvojem závislosti ohroženými v jejich přirozeném prostředí (na ulicích, v garážích, bytech, klubech a na tanečních akcích) a podporujeme je v uvědomění se závislosti, vztahů k životu a chování spojených. Poskytováním poradenských a materiálních služeb pro znevýhodněné osoby klientů zvyšujeme schopnost jednotlivých klientů informovat se a zodpovědně se rozhodovat pro méně rizikové chování či pro abstinenci. Nabízíme tak možnost, jak začít s životem v též město a zdravotní stav a otevřít cestu ke změně pro život.

**„Jediná věc, která se v životě dá změnit je budoucnost.“**

Jan Múhřait

### **DROGOVÉ PORADENSTVÍ VE VĚZNICI**

Posláním: Posláním programu je podporovat a motivovat osoby znevýhodněné osobní život, který se ocitly v konfliktu se zákonem a jsou ve výkonu trestu, ke změně svého chování a k aktivnímu řešení jejich stávající situace změnou životního stylu směrem k abstinenci.

Prostřednictvím korespondenčních a osobních kontaktů a poskytování odborného poradenství pomáhá předcházet zacyklení nezáhodného životního stylu klientů (užívání návykových látek, páchaní trestné činnosti) vedoucího k jejich sociálnímu vyloučení, a tím současně podporovat jejich začlenění do běžného života.

**„Věříme, že člověk, který spáchal trestný čin, zaslouží trest a šanci na změnu.“**

Tým Drogového poradenství ve věznici



## PŘÍLOHA B: Propagační materiály 2011

**P-CENTRUM**  
středisko primární prevence

Plachého 6, 301 00 Plzeň  
telefon: 377 220 325  
mobil: 731 183 394  
e-mail: [prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

Nerozumím si s dítětem/rodičem.  
Mám starost, co se děje s mým dítětem/rodičem ...

Můžete zkusit hledat řešení s námi.

**PORADENSTVÍ  
A INFORMACE  
PRO RODINY  
I JEDNOTLIVCE**

**P-CENTRUM**  
středisko primární prevence

Plachého 6, 301 00 Plzeň  
telefon: 377 220 325  
mobil: 731 183 394  
e-mail: [prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

**PRO PEDAGOGY**  
Vzdělávací semináře pro školy  
Metodické vedení a podpora  
Informační servis

P-centrum je střediskem primární prevence Centra protidrogové prevence a terapie, o.p.s. v Plzni, poskytuje odborné poradenství v oblasti prevence užívání návykových látek a dalších forem rizikového chování dětem a dospívajícím, jejich pedagogům a rodičům a dalším blízkým osobám.

**Základní principy:** odbornost, dobrovolnost, bezplatnost, respekt, informovanost, diskretnost a partnerství.

#### **NABÍZÍME:**

##### **Individuální a rodinné poradenství**

Cílem služby je vyhledání zdrojů řešení konkrétních situací, posílení silných stránek, sociální učení, atp., které mají napomáhat ke zmírnění nebo zastavení dalšího postupu rizikového chování.

Služba je určena dětem a dospívajícím, jejich rodinám, dalším blízkým osobám a pedagogům, kteří se setkali s těmito jevy:

- ✓ užívání omamných a návykových látek včetně alkoholu, experimentování s těmito látkami, patologické hráčství;
- ✓ setkání se šikanou a jiným násilným jednáním (v roli objektu nebo iniciátora šikany, kyberšikana, týrání a zneužívání dětí a dospívajících);
- ✓ potíže dětí a dospívajících ve školním prostředí (např. záškoláctví, konflikty s dospělými i spolužáky, obtíže ve vztazích s vrstevníky);
- ✓ děti a mládež v konfliktu se zákonem atp.;
- ✓ obtíže spojené s dospíváním (konfliktní chování, výrazné změny v chování, sklon k sebepoškozování, výrazná změna životního stylu např. hodnot, přátel, zájmů, sexuální dospívání atd.);
- ✓ náročné životní situace, krize v rodině (rozvod rodičů, rozpad rodiny, nemoc, ztráta blízkého člověka, změna životní úrovně, přestěhování atp.);
- ✓ obtíže spojené s vrstevnickými vztahy.

Služba nemůže být poskytnuta osobám s těžkým mentálním postižením a s poruchami, které vyžadují alternativní formu komunikace.

##### **Informační servis**

Poskytnutí informace či zprostředkování vhodné péče.

##### **Dotazy můžete poslat na:**

[dotazy@cppt.cz](mailto:dotazy@cppt.cz) (odpověď do 5 prac. dnů)



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.

##### **Objednat se můžete telefonicky:**

pondělí – čtvrtek: 8:00–16:00

pátek: 8:00–14:00

**Cílem služeb pro pedagogy** je podpora rozvoje odborných kompetencí pedagogů v oblasti prevence, práce s dětmi a dospívajícími, strategie a řešení problémových situací ve školách. Posílení a rozšíření odborných znalostí a dovedností umožní vytvářet na školách podmínky pro optimální a zdravý rozvoj žáků a studentů.

**Služby jsou určeny** pedagogickým sborům, jednotlivým pedagogům, popř. rodičům a dalším osobám.

**VZDĚLÁVACÍ SEMINÁŘE PRO ŠKOLY** – tzv. na klíč: jednorázové vzdělávací a podpůrné aktivity, které reagují na speciální potřeby pedagogů, pedagogických pracovníků a škol včetně managementu. Semináře jsou zaměřeny na rozšíření odborných znalostí a dovedností z oblasti prevence a rizikového chování.

##### **Nabízenými tématy jsou např.:**

- ✓ Pravidla a školní třída
- ✓ Bezpečné klima třídy a školy
- ✓ Postupy šetření a řešení školní šikany
- ✓ Poradenské a diagnostické rozhovory
- ✓ Sekty

Pro rozsah a obsah seminářů jsou určující potřeby konkrétní školy.

**METODICKÉ VEDENÍ A PODPORA** je zaměřená na zvyšování teoretických i praktických kompetencí, schopností a dovedností pro práci s dětmi a dospívajícími jednotlivci nebo skupinami (třídním kolektivem). Metodické vedení a podpora probíhají formou konzultací.

**INFORMAČNÍ SERVIS** je zaměřen na podávání informací z oblasti prevence, konzultaci postupů a možnosti řešení konkrétních situací.

V případě zájmu či potřeby bližších informací se s námi spojte na uvedených kontaktech.

*Program je certifikován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR.*



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.



## P-CENTRUM

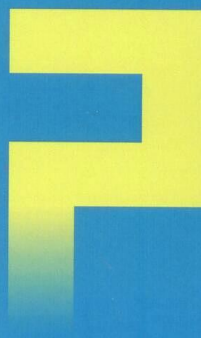
středisko primární prevence

Plachého 6, 301 00 Plzeň  
telefon: 377 220 325  
mobil: 731 183 394  
e-mail: [prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

**PROGRAMY**  
všeobecné primární prevence



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.



## P-CENTRUM

středisko primární prevence

Plachého 6, 301 00 Plzeň  
telefon: 377 220 325  
mobil: 731 183 394  
e-mail: [prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

**PROGRAMY**  
včasné intervence  
pro třídní kolektivy



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.



**DLOUHODOBÝ PROGRAM PRIMÁRNÍ PREVENCE** je čtyřletý kontinuální program, zaměřený na problematiku z oblasti rizikových forem chování. Témata se týkají užívání návykových látek a dalších sociálních situací a jevů, ve kterých může dojít k ohrožení přirozeného vývoje dítěte: šikany, rasismus, rizika v mezilidských i partnerských vztazích, sexuálně rizikové chování, snížené sebehodnocení, problémy v komunikaci, obrany před sociálními tlaky a vrstevnickými problémy.

**Cílem programu** je rozvoj komunikace, spolupráce, podpora zdravého životního stylu, využívání pozitivních modelů a nabídka alternativ trávení volného času u dětí a dospívajících.

**Program je určen** třídním kolektivům 6. až 9. tříd základních škol (bez rozlišení míry rizika). V jednom školním roce se uskuteční čtyři setkání/bloky primární prevence, každé v rozsahu 90 minut. Do programu může být nově zapojena pouze 6. třída.

Program využívá skupinové interakce, předpokladem je aktivní zapojení žáků. Součástí programu je informační a konzultační servis zainteresovaným pedagogům.

**INTERAKTIVNÍ SEMINÁŘ** je tematicky zaměřená aktivita, která interaktivní formou zprostředkovává informace o problematice různých forem rizikového chování.

**Cílem** je ovlivnit postoje studentů ve směru ke zdravé normě.

Interaktivní seminář je určen pro třídní kolektivy středních škol. Minimální délka trvání semináře je 90 minut.

*Programy všeobecné primární prevence jsou certifikovány Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy.*

#### **PROGRAM VČASNÉ INTERVENCE PRO TŘÍDNÍ KOLEKTIVY**

je programem selektivní primární prevence, zaměřeným na zmírnění nebo zastavení dalšího progresu rizikového chování u těch tříd, kde jsou ve zvýšené míře přítomny rizikové faktory pro vznik a rozvoj tohoto typu chování.

**Cílem programu** je posílení pozitivního klimatu ve třídě, spolupráce, zvýšení tolerance mezi žáky, vyhledávání zdrojů k řešení problémových situací a konfliktů.

**Program je určen** těm třídním kolektivům, u kterých je identifikována zvýšená míra rizikových projevů chování.

**Program zahrnuje** zpravidla pět setkání během cca dvou měsíců (rozsah 120 minut/1 setkání). Program je interaktivní, využívá skupinových procesů a dynamiky, předpokladem je aktivní zapojení žáků a studentů, vč. třídního učitele.

Součástí programu je informační a konzultační servis zapojeným pedagogům.

Program je poskytován bez finanční spoluúčasti školy. Je bezplatný.

*Program včasné intervence pro třídní kolektivy je certifikován Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy.*



## KONTAKTNÍ CENTRUM

Haviřská 11, 301 00 Plzeň  
Telefon: 377 421 374  
E-mail: centrum@cppt.cz

[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

## DROGOVÉ SLUŽBY PRO ŽENY v případě, že je jejich život ovlivněn užíváním návykových látek



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.

### Organizace, která Vám nabízí služby se jmenuje:

Centrum protidrogové prevence a terapie o.p.s.,  
program Kontaktní centrum.

Jedná se nestátní neziskovou organizaci.

### Pro koho jsou služby určeny?

Nabízíme pomoc a poradenství ženám po porodu  
a těhotným v případě, že je jejich život ovlivněn užíváním  
návykových látek. Poradenství nabízíme také pro jejich  
blízké.

### Jaké služby nabízíme?

- pomoc a podporu v případě hledání řešení složitých životních situací
- pomoc a asistenci při jednání s institucemi a úřady (OSPOD, porodnice, gynekologie, kojenecký ústav..)
- hledání řešení v otázce závislosti na návykových látkách (ambulantní podpora v abstinenci, zprostředkování pobytové léčby závislosti, zprostředkování substituční léčby...)
- sociální poradenství
- rodinné a párové poradenství
- bezplatné těhotenské testy
- informace o vlivu užívání návykových látek v těhotenství
- zprostředkování zdravotní péče pro těhotné ženy, případně matku i dítě



### Jakou formu spolupráce nabízíme?

- AMBULANTNÍ PORADENSTVÍ – základní fáze spolupráce v rozsahu 3 měsíců s možností prodloužení
- individuální poradenství a terapie (1–2krát týdně)
- rodinné a párové poradenství a terapie (1–2krát týdně)

### Jaké jsou principy naší práce?

BEZPLATNOST SLUŽEB, dobrovolnost, důvěrnost informací i údajů, vstřícnost a individuální přístup, motivace k samostatnosti a aktivnímu přístupu, profesionalita a odbornost...

### Jaké je poslání Kontaktního centra?

Kontaktní centrum CPPT, o.p.s. poskytuje odborné sociální služby osobám od 15 let, které hledají podporu při řešení sociálních a zdravotních obtíží, do nichž se dostali oni sami či jejich blízcí (členové rodiny, přátelé atd.) v důsledku experimentování či pravidelného užívání návykových látek.

Poskytované služby snižují rizika a důsledky zneužívání návykových látek, umožňují klientům najít bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke zmírnění rizik dosavadního životního stylu nebo pro motivaci k životu bez návykových látek.

### Otevírací doba programu bez objednání:

PO 10 – 18 hod

ÚT 10 – 18 hod

ST 10 – 18 hod

ČT zavřeno

Pá 10 – 18 hod

### Jak a kde nás najdete?

Adresa: Haviřská 11 Plzeň (v budově divadla Pod Lampou, druhé patro. Tramvají č. 4, zastávka Chodské náměstí)

Telefon: 377 421 374

Webové stránky: [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)



Financováno za podpory Odboru bezpečnosti a prevence kriminality Magistrátu města Plzně



## PRINCIPY NAŠICH SLUŽEB

**Anonymita** – nebudeme po vás požadovat sdělení žádných osobních údajů.

**Bezplatnost a dostupnost** – za naše služby nebudete nic platit.

**Dobrovolnost** – služby vám budou poskytovány pouze, pokud o ně projevíte zájem.

**Partnersství a respekt** – jsme přesvědčeni, že největším odborníkem na řešení vaší životní situace, jste vy sám/ sama – my vám nabízíme pomoc při orientaci v problému a podporu při jeho řešení.

**Individuální přístup** – každého klienta považujeme za svébytnou osobnost se specifickými potřebami, které při výkonu práce respektujeme.

**Mlčenlivost** – jsme zavázáni zachovávat mlčenlivost dle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, které v zájmu zaměstnavatele či klienta nelze sdělovat jiným osobám (i po skončení pracovního poměru). Výjimku tvoří případy, na které vztahuje oznamovací povinnost stanovená zákonem.

## POTKAT NÁS MŮŽETE

NA ULICI, V PARKU, V CENTRU MĚSTA

S.v. Horádkovičků (mezi 12-14 hod.)

S.v. Purci (mezi 15-17 hod.)

Č.v. Klatovech (mezi 13-17 hod.)

KAŽDÝ VŠEDNÍ DEN OD 10:00 DO 18:00 HOD.

JSME K DISPOZICI NA TELEFONNÍM ČÍSLE

**724 969 028**

STAČÍ PROZVONIT NEBO NAPSAT SMS, ZAVOLÁME ZPĚT.

PO TELEFONU SI MŮŽEME DOMLUVIT SCHŮZKU, PROMÍLVIT, PŘEDAT KONTAKTY NA JINÉ SLUŽBY ...

PO TELEFONICKÉ DOMLUVĚ ZASTAVÍME KDEKOLI NA TRASE DO JEDNOTLIVÝCH REGIONŮ.

NA MÍSTĚ A ČASE SE DOMLOUVÁME PODLE VAŠICH POTŘEB S OHLEDEM NA VAŠE BEZPEČÍ.

# RT

REGIONÁLNÍ  
TERÉNNÍ  
PROGRAM

Havířská 11, 301 00 Pízeň  
Telefon: 724 969 028, E-mail: [regiony@cppt.cz](mailto:regiony@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

  
CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.

## POSLÁNÍ PROGRAMU

V Terénním programu CPPT, o.p.s. pracujeme s lidmi užívajícími návykové látky nebo tímto užíváním a rozvojem závislosti ohroženými v jejich přirozeném prostředí a podporujeme je v uvědomění si závažnosti rizik s tímto chováním spojených. Poskytováním poradenských a materiálních služeb dle individuálních potřeb klientů zvyšujeme schopnost jednotlivých klientů informované a zodpovědněji se rozhodovat pro méně rizikové chování či pro abstinenci. Nabízíme tak možnosti, jak udržet či zlepšit svůj sociální a zdravotní stav a otevřít cestu ke změněm pro život.

## KOMU JSOU NAŠE SLUŽBY URČENY?

1. Lidem starším 15 let, kteří v důsledku užívání návykových látek hledají odborné informace, poradenství a jiné sociální a zdravotnické služby. Nebo také hledají přijetí a podporu k provedení změny směrem k návratu do společnosti a k životu bez zneužívání návykových látek.

Služby programu jsou určeny lidem v regionech Plzeňského kraje.

2. Rodiče, partneři a jiní blízcí uživatelů návykových látek, kteří potřebují orientaci v problematice a odbornou podporu. Služby programu jsou určeny lidem v regionech Plzeňského kraje.

## ➤ PŮSOBÍME NA ÚZEMÍ PLZEŇSKÉHO KRAJE A POSKYTUJEME TYTO SLUŽBY:

- » **služby snižování rizik (harm reduction):** nabízíme výměnu injekčních stříkaček a jejich bezpečnou likvidaci, distribuci zdravotnického materiálu a kondomů, zprostředkování testů na žloutenky a HIV, informace o snižování rizik u lidí aktuálně užívajících drogy
- » **podpora v krizi:** nacházíte se vy nebo někdo z vašich blízkých v náročné životní situaci v souvislosti s užíváním návykových látek? nevíte jak dál? nabízíme podporu, provázení a pomoc při hledání řešení
- » **základní zdravotnické ošetření:** u drobných poranění a běžně zvládnutelných zdravotnických komplikací (oděrky, drobné infekce, nachlazení apod.)
- » **sociální poradenství** v případech, jako je hledání práce, ztráta dokladů, žádné fin. příjmy, problémy s úřady apod.
- » **služby osobního doprovodu:** možnost doprovodu při jednání na úřadě, k lékaři apod.
- » **pohotovostní služba na terénním telefonu:** poskytujeme poradenství, podporu v krizi, informace o službách programu, sjednání osobní schůzky v daném regionu apod. Možno volat každý všední den od 10 do 18 hodin na tel. č. 724 969 028.

» **zprostředkování kontaktu nebo odkazu na další zdravotní a sociální služby**

» **individuální poradenství:** podpora motivace k životní změně směrem k abstinenci případně k léčbě, vytváření náhledu na situaci, pomoc ve změně postojů, chování atd., zprostředkování nástupu na léčbu závislosti.

» **poradenství pro rodiče a osoby blízké klientům:** prevence destrukce rodinných vztahů, vytváření podpory pro překonání náročné situace – první kontakty po telefonu, možnost konzultací v místě (dle dohody), případně odkazování do Kontaktního centra v Plzni.





CENTRUM  
PREVENČNÍ  
PRÁCE  
A TERAPIE, s.r.o.



Havířská 11, 301 00 Plzeň  
IČ: 25232142  
377 421 034, [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

Průvodce

poradenskými

službami

Kontaktního centra

CPPT, o.p.s.



CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.

**Službu si můžete dojednat  
telefonicky, e-mailem, dopisem či osobně**

(Případně lze poslat SMS na mobilní telefon s vaším kontaktem  
a my vám zavoláme zpět pro sjednání termínu)

**Kontakt**

Adresa: Kontaktní centrum, Havířská 11, 301 00 Plzeň  
Tel.: 377 220 325  
MT: 731 183 394  
e-mail: [kcentrum@cppt.cz](mailto:kcentrum@cppt.cz)  
[www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

Dotazy lze zasílat na:  
[dotazy@cppt.cz](mailto:dotazy@cppt.cz)  
(odpovědi do 5 pracovních dnů)

**Otevírací doba  
pro klienty**

pondělí	10.00–18.00
úterý	10.00–18.00
středa	10.00–18.00
čtvrtek	ZAVŘENO
pátek	10.00–18.00



## Obsah

1. Kdo jsme? Pár slov o organizaci CPPT, o.p.s.	4
2. Kontaktní centrum (KC) – jeden z programů CPPT, o.p.s.	5
3. Způsob práce v KC – jaké poradenské služby zde poskytujeme	6–9
Ambulantní podpora v abstinenci od návykové látky	
Příprava na léčbu v pobytovém zařízení	
Krizová intervence	
Sociální práce	
Informační servis – poskytnutí informací	
Služby pro těhotné a matky uživatelky návykových látek (případně otce)	
Služby pro osoby užívající návykové látky	
Služby pro rodiče a osoby blízké	
Služby pro veřejnost	
4. Sjednání služeb v KC	10–11
5. Práva klienta KC a pravidla pro vyřízení stížností	12–13
6. Doporučení pro dobrou spolupráci	14

## 1. Kdo jsme? Pár slov o organizaci CPPT, o.p.s.

---

Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. (dále CPPT), je obecně prospěšnou společností poskytující služby prevence vzniku nežádoucích sociálních jevů, zejm. závislostí na návykových látkách, a dále služby snižující nežádoucí zdravotní i sociální dopady zneužívání návykových látek na jednotlivce, jeho blízké osoby a společnost. Spektrum služeb umožňuje zájemcům nalézt při spolupráci optimální konstruktivní způsob řešení jejich nelehké životní situace včetně podpory při vykročení do života bez závislosti.

CPPT, o.p.s.,  
je členem těchto  
organizací

- Asociace nestátních organizací (A.N.O.) poskytujících služby v oblasti prevence a léčby závislostí, zde je zastoupena v sekcích jednotlivých typů služeb.
- Fórum nevládních organizací – prevence a léčba HIV/AIDS



## 2. Kontaktní centrum CPPT, o.p.s.

Kontaktní centrum je jedním z programů CPPT.

Poskytuje odborné sociální služby osobám od 15 let, které hledají podporu při řešení sociálních a zdravotních obtíží, do nichž se dostali ony samy či jejich blízcí (členové rodiny, přátelé atd.) v důsledku experimentování či pravidelného užívání návykových látek. Poskytované služby snižují rizika a důsledky zneužívání návykových látek, umožňují klientům najít bezpečný prostor pro řešení aktuálních problémů a hledání přijatelných cest ke zmírnění rizik dosavadního životního stylu nebo pro motivaci k životu bez návykových látek.

Cílové skupiny  
Kontaktního centra  
– komu jsou služby  
určeny

- A) Osoby starší 15 let, které v důsledku užívání návykových látek hledají odborné informace, poradenství a jiné sociální a zdravotnické služby. Nebo také hledají přijetí a podporu k provedení změn směrem k návratu do společnosti a k životu bez zneužívání návykových látek.
- B) Rodiče, partneři a jiní blízcí uživatelů návykových látek, kteří potřebují orientaci v problematice a odbornou podporu. K-centrum poskytuje služby všem zájemcům s preferencí obyvatel Plzně a Plzeňského kraje.

Základní principy  
programu

### **Motivace k samostatnosti a aktivnímu přístupu k životu**

– při práci zapojujeme naše síly a prostředky jen tam, kde už nestačí síly a prostředky našich klientů.

**Dobrovolnost** – záleží jen na vás, zda a jaké služby v KC využijete

**Anonymita** – můžete využívat služeb, aniž nám sdělíte své osobní údaje.

**Důvěrnost údajů** – pokud nám sdělíte nějaké osobní údaje nebo jiné informace, nepředáme je nikomu dalšímu bez vašeho osobního souhlasu, pokud zákon nestanoví jinak.

**Bezplatnost** služeb

**Rovnost** – všichni klienti zde mají stejná práva, ale i povinnosti

**Vstřícnost a individuální přístup** – služby v rámci možností přizpůsobíme vašim přáním a potřebám.

**Profesionalita a odbornost** – všichni pracovníci splňují svým vzděláním zákon O sociálních službách č. 108/2006 Sb. a dále se průběžně vzdělávají pro zvýšení své odbornosti a dovedností.

Základní cíle  
programu

Snížení sociálních a zdravotních rizik a poškození spojených s užíváním drog a podpora motivace klientů ke změně směrem k méně rizikovému chování a k životu bez návykových látek, k léčbě závislosti a návratu do většinové společnosti

### 3. Způsob práce v KC – jaké poradenské služby zde poskytujeme

#### Poradenská práce

Poradenskou práci rozumíme rozsáhlý soubor služeb, které klientům nabízíme. Na každého klienta pohlížíme jako na osobnost s vlastními nároky a potřebami, která je schopna převzít odpovědnost za svůj život. Klientům nabízíme lidskou podporu, odbornou pomoc a dostatek času k osobnímu rozvoji. Klienti mají možnost dobrovolně si zvolit služby, které budou využívat. Služby jsou koncipovány tak, aby v co nejširší míře respektovaly individuální potřeby klientů.

Veškeré služby poskytuje kvalifikovaný personál pracující pod odborným vedením a supervizí. Povinností každého pracovníka je respektovat etický kodex a práva klientů.

#### Jaké typy poradenství u nás najdete

#### Ambulantní podpora v abstinenci od návykové látky

Člověk užívající návykové látky je v určitém životním období vystaven mnoha tlakům, které jsou důsledkem jeho životního stylu spojeného s jejich užíváním. Účelem ambulantní podpory v abstinenci je vytvoření bezpečného prostoru pro klienta, v rámci kterého mu pomáháme nalézt vlastní řešení často velmi složité životní situace a podporujeme ho v uskutečnění změny. Pracovník provází klienta celým procesem změny. Pomáhá nacházet nové životní cíle. Hlavní témata, kterých se během práce s klientem dotýkáme, jsou práce s chutí na návykovou látku, prevence relapsu (znovuužití návykové látky), práce na motivaci k abstinenci. Pracujeme též s příčinami vzniku závislosti na návykové látce atd. Specifickou prací pak bývá podpora klienta v substituční léčbě.

#### Příprava na léčbu v pobytovém zařízení

Příprava klienta na léčbu závislosti v pobytovém zařízení (terapeutické komunitě nebo léčebně) obsahuje řadu služeb, které volíme podle aktuální situace klienta a na základě jeho volby. Vycházíme z přesvědčení, že kvalitní léčbě závislosti má předcházet zkušební období. Během přípravy na léčbu si klient ujasňuje svoji motivaci k nástupu do léčby, osobní cíle a svá očekávání od léčby. Klient má právo na všechny dostupné informace o pobytových léčbách. Pracovník s klientem vybírá nejvhodnější způsob léčby. Zvyšuje se tak naděje na úspěšnou abstinenci od návykových látek. V rámci přípravy poskytujeme rovněž sociální práci se zaměřením na kontinuální nástup klienta do léčby.

### Krizová intervence

Každý jedinec se v průběhu svého života může dostat do krizové nebo zátěžové situace. V takovém případě nabízí naše zařízení krizovou intervenci osobní nebo telefonickou. Jedná se o odbornou metodu práce s klientem. Krizová intervence pomáhá zpřehlednit, strukturovat klientovo prožívání a zaměřuje se jen na ty prvky klientovy minulosti či budoucnosti, které bezprostředně souvisejí s jeho krizovou situací. Pracovník klienta podporuje v jeho kompetenci řešit problém tak, aby dokázal aktivně a konstruktivně zapojit své vlastní síly a schopnosti. Odehrává se v rovině řešení klientova problému a překonávání konkrétních překážek .

### Sociální práce

Služby mohou využít všichni zájemci, kteří v souvislosti se svojí drogovou závislostí nebo se závislostí svého blízkého hledají možnosti řešení své sociální situace (pomoc při hledání ubytování, zařizování dokladů, práce apod.), nebo se potřebují zorientovat v systému státní sociální podpory a pomoci. Případně mohou využít asistenční služby při jednání s úřady.

### Informační servis – poskytnutí informací

Služba je zaměřena na předání odborné informace z oblasti drogové problematiky, z oblasti sociálně - právní a zdravotní. Cílem je například podat informace o možnostech orientačního testování na přítomnost drog, podání informací o rizicích jednotlivých drog nebo předání kontaktu na další odbornou péči. Může jít jen o jednorázové setkání nebo je poskytovaný informační servis součástí dalších služeb Kontaktního centra.

### Poradenské služby pro osoby užívající návykové látky

**Osoby starší 15 let**, které v důsledku užívání návykových látek hledají odborné informace, poradenství a jiné sociální a zdravotnické služby. Nebo také hledají přijetí a podporu k provedení změn směrem k návratu do společnosti a k životu bez zneužívání návykových látek.

- ✓ podporujeme klienty v rozhodování nebrat nebo snižovat užívání návykové látky
- ✓ podporujeme klienty v jejich individuálním vývoji i při zvládání aktuálních životních obtíží (včetně praktických, např. právních, sociálních)
- ✓ podporujeme klienty v období prvních obtíží s abstinencí
- ✓ nabízíme bezpečný nezaujatý prostor pro řešení všech obtíží, které s abstinencí od návykové látky souvisí
- ✓ pomáháme klientům při získávání náhledu na kontext jeho užívání drog
- ✓ pomáháme klientům hledat souvislosti v jejich sociálních vztazích (s rodiči, partnery)
- ✓ v akutních případech nabízíme krizovou intervenci

- ✓ nabízíme možnost rodinných setkání
- ✓ pomáháme případně s volbou vhodné pobytové léčby
- ✓ nabízíme zprostředkování substituční léčby v případě závislosti na heroinu
- ✓ nabízíme podporu v již probíhající substituční léčbě

Služby pro těhotné  
a matky  
uživatelky  
návykových látek  
(případně otce)

**Těhotné ženy a matky**, které se v důsledku užívání návykových látek dostaly do složité životní situace a hledají odborné informace, poradenství a jiné sociální a zdravotnické služby. Cílem služby je pomoci klientkám ve spolupráci s dalšími zařízeními lépe fungovat tak, aby se mohly o své dítě, respektive budoucí dítě přiměřeně starat.

- ✓ podporujeme v rozhodování nebrat nebo snižovat užívání návykové látky
- ✓ nabízíme bezpečný nezaujatý prostor pro řešení všech obtíží, které s abstinencí od návykové látky souvisí
- ✓ pomáháme klientkám při získávání náhledu na kontext jejího užívání drog
- ✓ pomáháme klientkám hledat souvislosti v jejich sociálních vztazích (s rodiči, partnery)
- ✓ v akutních případech nabízíme krizovou intervenci
- ✓ podporujeme klientky v jejich individuálním vývoji i při zvládnání aktuálních životních obtíží (včetně praktických, např. právních, sociálních)
- ✓ nabízíme rovnocenný prostor jak pro individuální témata klientek tak pro témata týkající se jejich mateřství a vztahů k dítěti
- ✓ nabízíme možnost rodinných setkání
- ✓ pomáháme případně s volbou vhodné pobytové léčby pro matky a těhotné
- ✓ nabízíme zprostředkování substituční léčby v případě závislosti na heroinu, specifickou péči v souvislosti s těhotenstvím
- ✓ nabízíme možnost orientačního testování na drogy v případě domluvené dlouhodobé spolupráce
- ✓ nabízíme možnost asistence při vyjednávání s úřady

Služby pro rodiče  
a osoby blízké  
uživatelům  
návykových látek

**Rodiče, partneři a jiní blízcí uživatelů návykových látek**, kteří potřebují orientaci v problematice a odbornou podporu. Není přitom důležité, zda osoba užívající drogy nebo s nimi experimentující je rovněž ke spolupráci ochotná. Tato cílová skupina nemá věkové omezení.

- ✓ poskytujeme poradenské a terapeutické služby rodičům a ostatním blízkým osobám uživatele návykových látek (partneři, prarodiče, sourozenci atd.)
- ✓ podporujeme rodiče během náročného životního období, kdy osoba jim blízká užívá návykové látky a často není aktuálně ochotna na současném způsobu života nic měnit, pomáháme zvládat zátěžové situace vyplývající z této skutečnosti
- ✓ podporujeme rodiče při získávání náhledu na kontext užívání drog členem rodiny s rodinnými problémy, vztahy i vlastním životním stylem
- ✓ podporujeme rodiče v jejich individuálních postojích a při zvládnutí aktuálních životních obtíží (včetně praktických, např. právních, sociálních) vyplývajících z kontaktu s osobou blízkou užívající návykové látky
- ✓ pomáháme rodičům ochránit sebe, případně zbývající členy rodiny před negativními důsledky chování uživatele drog
- ✓ v akutních případech nabízíme rodičům a rodinným příslušníkům krizovou intervenci a v indikovaných případech pak následnou dlouhodobější péči
- ✓ provázíme rodiče během dlouhé cesty jejich dítěte od užívání k abstinenci
- ✓ prostřednictvím spolupráce s rodiči podporujeme změnu rodinného klimatu a tím i pozitivní změny v léčebném procesu samotného uživatele návykových látek

Služby  
pro veřejnost

**KC poskytuje odborné a laické veřejnosti informace**, stáže, spolupracuje na výzkumech atd. se záměrem demýtizace drogové problematiky a podporování společenského prostředí pro racionální protidrogovou politiku.

**Poskytujeme dále:**

- ✓ dlouhodobé stáže pro studenty sociálních profesí
- ✓ konzultace pro odborníky z jiných sociálních služeb
- ✓ pro veřejnost Dny otevřených dveří

## 4. Sjednání služeb v KC a způsob práce

Službu si můžete dojednat telefonicky, e-mailem, dopisem či osobně (kontakty viz titulní strana).

V případě, že váš hovor nebyl přijat nebo jste se dovolali na záznamník, znamená to, že pracovníci se vám aktuálně nemohou věnovat. V takovém případě máme na mobilním telefonu záznam o vašem volání, na které budeme volat zpět, a pracovníci vás zkontaktují, jakmile to bude možné. Také můžete poslat SMS se žádostí o kontakt se svým telefonním číslem. Na vzkazy ze záznamníku na pevné lince pracovníci reagují do 2 pracovních dnů, pokud na záznamu necháte svůj telefonický kontakt. Na základě zmapování vašich potřeb s vámi buď dojednájí konzultaci, nebo vám doporučí pro vás vhodnější služby v jiném zařízení, které vám bude užitečnější.

**Při prvním kontaktu** pracovníka a zájemce o službu jsou vzájemně vyjasněny: potřeby zájemce, zda jsou realizovatelné v KC, podmínky spolupráce, možnosti služby a předány jsou nezbytné informace pro zdárný průběh spolupráce.

**Pracujeme s jednotlivcem** – individuální konzultace, **nebo s rodinou** (rodiče a mladý člověk či sourozenci společně) **či se skupinou osob**, mezi nimiž není rodinná vazba (blízké osoby, přátelé, partneři aj.). Po dohodě na místě je možné zvolit **kombinované formy spolupráce**, např. mladý člověk dochází individuálně k jednomu poradci a rodiče spolu k jinému poradci a je sjednáno, kdy bude společné setkání, kde budou reflektovány např. změny v rodině v konfrontaci se stanovenými cíli. V případě takového uspořádání jsou rodiče informováni pouze o docházce mladého člověka, pokud k tomu dá souhlas (je součástí dohody), nikoli o obsahu jednotlivých setkání. Spolupráce s rodinou je vedena tak, aby naopak rostla schopnost přímé komunikace v rodině.

**Někdy je třeba více setkání**, aby se ujasnil celý rámec spolupráce. Včetně toho, kdo s kým a kdy bude pracovat na čem. Ujasňuje se také, jakým způsobem a kdy budou vyhodnocovány výsledky spolupráce. Tato fáze vyžaduje trpělivost, protože čím jsou tyto věci jasnější všem zúčastněným, tím je spolupráce lepší a efektivnější.

**V této úvodní fázi je s klienty uzavřena ústní či písemná dohoda o poskytování služeb.**

**Vždy se jedná o proces**, málokdy postačí jedno či dvě setkání. Často je zapotřebí spolupráce po delší dobu ve frekvenci setkání podle možností a potřeb klientů (např. 1x týdně, 1x za 2 týdny ) s možností intenzivnějšího kontaktu s pracovníkem např. v období krize. Frekvence spolupráce závisí na dohodě mezi klientem a pracovníkem. Délka konzultace je standardně 50 min.

## 5. Práva klientů KC

Práva klientů KC v plném rozsahu odpovídají Listině základních práv a svobod (součást Ústavního zákona č. 2/1993 Sb., ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.).

### Práva klienta

Klient má **právo na rovný přístup ke službám** bez ohledu na své osobní či kulturní charakteristiky. Klient má **právo na odbornou péči** respektující jeho osobnost, potřeby a soukromí. Klient má **právo na všechny informace** potřebné pro to, aby se mohl rozhodnout při řešení své osobní situace. Klient má **právo odmítnout nabízenou službu**, má právo říci STOP, když se bude cítit ohrožen nebo bude mít pocit, že je postupováno tak, jak si nepřeje. Klient má **právo na ochranu svých osobních a citlivých údajů**. V souladu se zákonem č. 101/2000 Sb. jsou tyto údaje a dokumentace považovány za důvěrné. Tyto údaje může zařízení předat třetímu subjektu pouze se souhlasem klienta. Výjimkou jsou stavy ohrožení života klienta či situace, na něž se vztahuje tzv. ohlašovací povinnost (podle § 167 a 168 trestního zákona). Klient má **právo nahlédnout do dokumentace**, kterou o něm zařízení vede. Dokumentace je majetkem K-centra. Klient má **právo znát jména pracovníků**, kteří s ním pracují. Klient má právo podat stížnost a být informován o postupu při uplatňování stížnosti. Klient má právo v rámci své spolupráce s KC **spolupracovat také s těmi fyzickými a právníckými osobami, které označí v zájmu dosažení svých cílů**. Klient je **o svých právech řádně informován**. Klient má **právo znát celou nabídku služeb KC**.



### Postup při podání stížnosti

Stížnost je možné podat, pokud nebudete spokojeni s našimi službami nebo s jednáním pracovníků. Stížnosti jsou pro nás podnětem pro vylepšení práce!

### Podání stížnosti

#### a) Stížnosti či náměty a podněty můžete podat

- **anonymně** či s uvedením jména
- **osobně** či **po telefonu** (T: 377 421 374 nebo MT: 731 522 288)
- **do schránky na schodišti** vedle bílé mříže  
Schránku vybírají pracovníci 1x týdně. Počet sdělení zapíše do tabulky a předají vedoucí nebo ředitelce CPPT, o.p.s., k řešení.
- **poštou** (K-centrum, Havříská 11, 301 00 Plzeň)
- **e-mailem**: kcentrum@cppt.cz.
- **můžete si také zvolit a pověřit svého zástupce z řad pracovníků či klientů**, který za vás stížnost podá a dále vás zastupuje při jejím řešení. Zástupce potřebuje vaše písemné pověření, aby bylo jasné, že jedná na vaše přání.



**b) Všechny stížnosti jsou vždy projednány a evidovány KC .**

**c) Odpověď obdrží stěžovatel stejnou cestou** (např. v KC, poštou, e-mailem, v případě anonymního sdělení do schránky je odpověď umístěna na nástěnce na chodbě KC).

Příjemci stížností  
nebo odvolání

**d) Příjemci stížností nebo odvolání:**

Stížnost řeší vždy nadřízený osoby, na kterou je stížnost podána.

**Pracovníci KC:** pokud je to v jejich možnostech a kompetenci, řeší stížnost neodkladně, nejpozději do 1 týdne a informují vedoucí KC,

**Vedoucí K- centra:** Lucie Peschiková (Havířská 11, 301 00 Plzeň, e-mail: peschikova@cppt.cz) stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů.

**Vedoucí HR – sekce** – Mgr. Dagmar Špillarová (Havířská 11, 301 00 Plzeň, e-mail: spillerova@cppt.cz) stížnost vyřídí písemně do 2 týdnů.

**Ředitelka CPPT o. p. s.:** Markéta Krabcová (CPPT, o.p.s., Havířská 11, 301 00 Plzeň, tel.: 377 421 034, e-mail: krabcova@cppt.cz) stížnost vyřídí písemně do 3 týdnů. K jednání přizve všechny zúčastněné, pokud na sebe stěžovatel nechá kontakt.

**Správní a dozorčí rada organizace CPPT, o.p.s.,** Správní a dozorčí rada CPPT, o. p. s. Havířská 11, 301 00 Plzeň, písemně odpoví do 30 dnů.

**Zřizovatel organizace** písemně na adresu: Magistrát města Plzně, Robert Houdek, nám. Republiky 1, 301 00 Plzeň

**Krajský úřad Plzeňského kraje:** Krajský úřad PK, Odbor zdravotnictví a sociálních věcí, Box 313, Škroupova 18, 306 13 Plzeň

**Sekce Harm reduction Asociace nestátních organizací** – adresa: Ondřej Počarovský, Prev-centrum, Meziškolská 1120/2, 169 00 Praha 6 – lhůta nestanovena.


**Ochránce lidských práv:** Ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno, nebo e-mailem na: podatelna@ochrance.cz. Podrobnější informace na adrese [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz).

**Český helsinský výbor:** Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

**e) Možnosti odvolání:** V případě trvající nespokojenosti s řešením stížnosti je možno podat další podnět u nadřízeného subjektu, stížnost můžete podat ředitelce CPPT nebo na adresu Správní a dozorčí rady atd., viz příjemci stížností bod d) .



## 6. Doporučení pro dobrou spolupráci

- 
- ✓ Buďte otevření a upřímní, vyjadřujte své pocity, dojmy k sobě i svému poradci. Budete pak oba lépe vědět, co se děje a co je pro vás důležité, co potřebujete.
  - ✓ Naslouchejte, i vám je nasloucháno.
  - ✓ Můžete využít práva říci STOP, když se budete cítit ohroženi, nebo budete mít pocit, že pracujete na něčem, co jste nechtěli.
  - ✓ Při poradenství nemaňte čas, máte většinou 50 minut na 1 rozhovor. Neutíkejte k obecným tématům.
  - ✓ Zkuste se tvořivě podívat na nové pohledy, podněty a metody, i když vám na první pohled budou připadat nezvyklé.
  - ✓ Pokud máte potřebu přeobjednávat termíny, přicházet pozdě nebo měnit svůj stav vědomí před schůzkou, svědčí to pravděpodobně o vašem sklonu vyhnout se práci na sobě. Mluvte o tom, může to být jen jedna z překážek na cestě k vašemu cíli.
  - ✓ Smyslem společné práce je váš prospěch, nikoli prospěch poradce, nebojte se říct svůj názor nebo nesouhlas.
  - ✓ Pokud něčemu nerozumíte nebo se vám nezdá postup někoho z pracovníků, využijte svého práva na připomínky a podněty. Rádi s vámi vše probereme.
  - ✓ Nečekejte, že váš poradce za vás vyřeší vaše problémy. Může vám nabídnout možnosti řešení, hledat s vámi další, rozhodnout se a jednat, však musíte sami.
  - ✓ Buďte si vědomi skutečnosti, že vaše stávající vztahy jsou vystavené zátěži, a pečujte o ně.



### **Tým Kontaktního centra**

Dagmar Špillerová

Karel Frouz

Lucie Peschiková

Lucie Plavjaniková

Lenka Fialová

Klára Šalomová

1. vydání

Název: Průvodce poradenskými službami Kontaktního centra CPPT, o.p.s.

Grafické zpracování: Euroverlag spol. s r. o.

Plzeň, 2010

## PŘÍLOHA C: Tisková zpráva dne otevřených dveří



**CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.**

Havířská 11, 301 00 Plzeň  
Tel: 377 421 034, Fax: 377 421 374  
Číslo účtu: 201476582/0600, 201477227/0600  
IČO: 25 23 21 42  
www.cppt.cz, info@cppt.cz

### TISKOVÁ ZPRÁVA

#### Centrum protidrogové prevence a terapie zve na den otevřených dveří K- centra

Plzeň, 12. října 2011 – Zajímá vás, jak můžete postupovat v případě, když zjistíte, že někdo ve vašem okolí užívá návykové látky? Zajímá vás, kdo všechno se může obrátit na služby programu? V tom případě se v úterý nebo v sobotu vypravte do K-centra Centra protidrogové prevence a terapie, která sídlí v Havířské ulici 11 v Plzni.

Centrum protidrogové prevence a terapie je obecně prospěšnou společností fungující v Plzni již čtrnáct let. Jeden z jejich zařízení K- centrum, nabízí svou pomoc nejen uživatelům návykových látek v různém stádiu užívání od experimentu po závislost, ale také jejich rodinám a dalším blízkým. Služby Kontaktního centra vyhledá každý rok kolem pěti set klientů.

*„Za užíváním drog je vždy nějaký vážnější problém. Užívání drog významně mění prožívání a chování těchto lidí, kteří jsou velkou zátěží i pro jejich okolí. Jde o dlouhodobý problém. Většinou nepomáhá ani zvýšená kontrola dotyčného, ani přehnaná péče o něj. Řešení takové situace je vždy individuální a blízcí drogově závislých by měli problémy rozhodně konzultovat s odborníkem,“* říká ředitelka organizace Markéta Luňáčková.

Uživatelé drog přitom pochází ze všech sociálních skupin. „Mnoho našich klientů žije na ulici, nepracuje a není v kontaktu s původní rodinou,“ popisuje Luňáčková. Tito lidé v některých případech vyrostli v ústavní péči a drogy jim zdánlivě pomáhají zvládnout osobní degradaci, kterou prožívají. Výjimkou ovšem nejsou ani klienti žijící v rodinách s vysokým sociálním standardem – mají stabilní zázemí, studují a návykové látky užívají ve snaze vyřešit osobní nebo rodinné problémy. Mají pocit, že abstinenci zvládnou sami, což se jim ale mnohdy nemusí podařit. Průměrný věk klientů K-centra je 23 let, u rodičů je to kolem 45 let.

*„Zatímco dříve závislí vytvářeli relativně uzavřené skupiny podle typu drogy, kterou užívali, dnes se tyto rozdílů smazávají. Klienti užívají tu drogu, která je momentálně nejednodušší. Stále tedy převažuje užívání pervitinu, který lidé často kombinují s alkoholem a léky. Mnoho z drogově závislých také zneužívá ředidla a to hlavně toluen,“* vysvětluje Markéta Luňáčková.

Podle odhadů žije v Plzni a Plzeňském kraji přibližně tisíc uživatelů návykových látek. Pokud se odborníkům v K-centru podaří s klienty a jejich rodinnými příslušníky navázat systematickou spolupráci, pak mohou pomoci více než v polovině případů k tomu, aby přestali brát drogy a vrátili se do běžného života.

Centrum protidrogové prevence a terapie provozuje kromě K-centra další zařízení, které poskytují široké spektrum služeb od primární prevence na školách a vzdělávání pedagogů v P-centru až po ambulantní a pobytové služby v Programu následné péče. Odborní pracovníci poskytují služby také v rámci Terénního programu v několika dalších městech Plzeňského kraje a pracují také s uživateli návykových látek ve Věznici v Plzni.

#### Kontakt pro media:

Jana Kocandová  
tel.: +420 725851258  
e-mail: [kocandova@cppt.cz](mailto:kocandova@cppt.cz)  
url: [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

#### K-centrum

Havířská 11  
301 00 Plzeň  
Tel./Fax: 377 421 374  
[kcentrum@cppt.cz](mailto:kcentrum@cppt.cz)

#### Regionální terénní program

Havířská 11  
301 00 Plzeň  
Tel.: 724 969 028  
[teren@cppt.cz](mailto:teren@cppt.cz)

#### P-centrum

Plachého 6  
301 26 Plzeň  
Tel.: 377 220 325  
[prevence@cppt.cz](mailto:prevence@cppt.cz)

#### Program následné péče

Doudlevecká 71  
301 00 Plzeň  
Tel.: 377 321 051  
[ambulance@cppt.cz](mailto:ambulance@cppt.cz)

#### Drogové poradenství ve věznici

Havířská 11  
301 00 Plzeň  
Tel./Fax: 377 421 374  
[vezeni@cppt.cz](mailto:vezeni@cppt.cz)



*Centrum protidrogové prevence  
a terapie, o. p. s.  
Vás srdečně zve na*

# *Den otevřených dveří Kontaktního centra*

*v sobotu 22. 10. 2011*

*od 10:00 do 16:00 hodin v Havířské 11, Plzeň*

- *Představení poskytovaných služeb K-centra*
- *Prohlídka prostor organizace v:*
  - 10:00
  - 12:00
  - 14:00

*Kontakt:*

*377 421 034/725 851 258, [management@cppt.cz](mailto:management@cppt.cz)*

*Internetové stránky organizace: [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)*



*Centrum protidrogové prevence a terapie, o. p. s.  
ve spolupráci s Odborem bezpečnosti a prevence kriminality Magistrátu města Plzně  
Vás srdečně zve na*

## *Den otevřených dveří Kontaktního centra*

*v úterý 18. 10. 2011 v Havířské 11, Plzeň od 10:00*

- Tisková konference s médii
- Úvodní slovo vedoucího odboru bezpečnosti a prevence kriminality MMPP - Ing. Aleš Průša
- Prezentace organizace, zejména služeb K-centra
- Občerstvení
- Prohlídkový prostor

**Potvrďte svou účast do 30. 9. 2011 na e-mailovou adresu [management@cppt.cz](mailto:management@cppt.cz) nebo telefonicky na číslo 377 421 034/725 851 258.**  
Internetové stránky organizace: [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)



**CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.**



**Bezpečné  
město**





**Statutární město Plzeň**  
**Komise protidrogová a prevence**  
**kriminality**  
**Rady města Plzně**

Martinská 2, 306 32 Plzeň  
MMP Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
e-mail: jezkovam@plzen.eu  
tel: 378 032 230, fax: 378 033 302

## Žádost o poskytnutí finančního příspěvku

<b>NÁZEV PROJEKTU:</b>  Den otevřených dveří Kontaktního centra CPPT, o.p.s. ve spolupráci s odborem bezpečnosti MMP
--

<b>Kategorie dotačního programu*:</b> <u>Prevence kriminality</u> <u>Protidrogová prevence</u>
*) škrtněte, co se nehodí

<b>Datum přijetí:</b>	<b>Číslo jednací:</b>	<b>Číslo projektu:</b>
-----------------------	-----------------------	------------------------

### IDENTIFIKACE ŽADATELE:

<b>NÁZEV ORGANIZACE:</b> <b>/JMÉNO A PŘÍJMENÍ:/</b>	Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.
<b>PRÁVNÍ FORMA ORGANIZACE:</b>	Obecně prospěšná společnost
<b>SÍDLO ORGANIZACE/ ADRESA:</b>	Havířská 11 Plzeň 301 00
<b>KONTAKTNÍ ADRESA:</b>	Havířská 11, 301 00 Plzeň
<b>IČO / DIČ / DATUM NAROZENÍ</b> <b>( jen fyzické osoby):</b>	25 23 21 42
<b>TELEFON / FAX:</b>	Tel/fax: 377 421 034
<b>E-MAIL:</b>	<a href="mailto:lunackova@cppt.cz">lunackova@cppt.cz</a>
<b>STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCE A JEHO SÍDLO</b> <b>(JEN U PRÁVNICKÝCH OSOB):</b>	Mgr. Markéta Luňáčková, pověřená správní radou organizace Havířská 11 Plzeň 301 00
<b>KONTAKTNÍ OSOBA,</b> <b>GARANT PROJEKTU</b> <b>(VČETNĚ KONTAKTNÍHO SPOJENÍ):</b>	Jana Kocandová tel: 377 421 034, e-mail: management@cppt.cz
<b>PENĚŽNÍ ÚSTAV – ČÍSLO ÚČTU:</b>	GE Money Bank, a.s. – 201477227/0600
<b>VÝŠE POŽADOVANÉ DOTACE:</b>	<b>20.000 Kč</b>



## Část A

### 1. ZÁKLADNÍ IDEA A STRUČNÝ POPIS PROJEKTU:

#### 1.1 Popis projektu:

Záměrem celého projektu je odbourat bariéry a mýty veřejnosti o činnosti nejen celé společnosti Centra protidrogové prevence a terapie, o.p.s., ale především konkrétního zařízení – Kontaktního centra. Současně přiblížit služby Kontaktního centra úředníkům MMP, Plzeňského kraje a zaměstnancům neziskových organizací, se kterými bychom rádi navázali či prohloubili spolupráci.

Celá akce by probíhala ve spolupráci s Odborem bezpečnosti a prevence kriminality MMP, který každoročně přispívá na činnost tohoto zařízení a současně ve spolupráci s obecně prospěšnou společností Divadlo pod Lampou. Záměrem je oslovit radního pro bezpečnost MMP pana Bc. Roberta Houdka, zda by převzal nad celou akcí záštitu.

Vzhledem k tomu, že Kontaktní centrum zajišťuje výměnný program pro uživatele drog a 3x týdně (po, st a pá) má otevřenou kontaktní místnost, kam mohou uživatelé drog přijít, dochází k velké kumulaci těchto osob v okolí, kde Kontaktní centrum sídlí (Havířská 11). Touto formou bychom chtěli navázat komunikaci s lidmi bydlící v okolí (ulice Havířská, Hřímálého, Zámečnická a Thámova), aby dostali ucelené informace o poskytovaných službách v Kontaktním centru, zároveň mohli získat instrukce, jakým způsobem přistupovat k uživatelům drog, jak se chránit, případně jakým způsobem se na nás mohou obrátit.

Celá akce by byla rozdělena do dvou dnů, z nich každý by byl zaměřen na jinou cílovou skupinu a měl jiný cíl.

#### 1.Den:

- všední den – úterý: 10:00 – 16:00 hodin
  - Tento den by byl zaměřen především na úředníky, kurátory a neziskové organizace (jde o neúřední den);
  - Na webových stránkách CPPT a odboru bezpečnosti by byla vyvěšena tisková zpráva;
  - Realizace tisková konference, kam by byli pozváni novináři z různých regionálních deníků (MF DNES, Plzeňský deník, Metro, atd.). Záměrem tiskové konference je propagace Dne otevřených dveří pro veřejnost, který se bude konat až v následujících dnech;
  - prezentace služeb Kontaktního centra;
  - prohlídka prostor

#### 2.Den:

- víkend – sobota: 10:00 – 16:00 hodin
  - víkendový den je zaměřen právě na oslovení široké veřejnosti, rodičů, případně studentů;
  - ve spolupráci s Divadlem pod Lampou by prezentace služeb probíhala průběžně v prostorech jídelny. Následně po prezentaci služeb by proběhla prohlídka prostor Kontaktního centra;
  - k dispozici by byl propagační materiál Kontaktního centra a ostatních zařízení CPPT, o.p.s.

Před vlastní realizací by bylo nutné zajistit potřebnou propagaci a PR celé akce. Tato propagace by probíhala následujícím způsobem:

- denní tisk: MF Dnes, Plzeňský deník, radniční listy, Metro, atd;
- Český rozhlas Plzeň;
- Tisková zpráva umístěna na webových stránkách společnosti a odboru bezpečnosti a prevence kriminality MMP;
- Vyvěšení plakátů na veřejná neplacená prostranství;
- Roznos letáků přímo do schránek v okolí Kontaktního centra;
- Páteční koncert v Divadle pod Lampou, kde by byl stánek s propagací dané akce.

### **1.2 Cíl projektu:**

- Přiblížit systém služeb Kontaktního centra široké veřejnosti;
- Prostřednictvím záštity Odboru bezpečnosti a prevence kriminality prezentace tohoto odboru;
- Navázání kvalitnější spolupráce s úředníky MMP, PK, kurátory a neziskovými organizacemi;
- Zlepšit objektivní informovanost veřejnosti o předcházení a rizicích zneužívání omamných a psychotropních látek;
- Zlepšit klima obyvatelů žijících v blízkosti Kontaktního centra získáním více informací.

### **1.3 Cílová skupina projektu**

- Úředníci, kurátoři, neziskové organizace a novináři;
- Široká veřejnost, obyvatelé okolí Kontaktního centra; rodiče, popřípadě studenti

### **1.4 Rámcový harmonogram či termín realizace:**

#### **Září - listopad 2011**

- Zajištění záštity nad konáním celé akce;
- Zajištění prostor (jidelny) pro prezentaci a občerstvení;
- Příprava a tisk propagačních letáků do schránek a plakátů;
- Oslovení novinářů;
- Prezentace na Českém rozhlase Plzeň;
- Výlep plakátů na veřejná neplacená prostranství;
- Koncert zajištěný Divadlem pod Lampou;
- Tištěná inzerce v regionálním denním tisku
- Vlastní realizace Dne otevřených dveří (úterý, sobota); předpoklad 2.polovina října;
- Zhodnocení akce a sepsání Závěrečné zprávy

### **1.5 Přínos pro město Plzeň:**

Realizací tohoto projektu předpokládáme snížený klamných představ o službách Kontaktního centra. Současně tato akce zajistí obsahové a prostorové přiblížení Kontaktního centra nejen veřejnosti, ale také úředníkům MMP a PK, kurátorům a jiným neziskovým organizacím a umožní prezentaci Odboru bezpečnosti a prevence kriminality.

Přínosem pro město Plzeň bude kvalitnější spolupráce s výše uvedenou cílovou skupinou, ale především navázání komunikace s obyvateli bydlícími v blízkosti Kontaktního centra a tím demytizaci služeb, které Kontaktní centrum nabízí.

**1.6 Realizátor projektu (jméno, funkce, spojení):**

- Jana Kocandová, asistentka managementu CPPT, o.p.s.; [management@cppt.cz](mailto:management@cppt.cz); tel: 377 421 034;
- Mgr. Dagmar Mrázová Špillerová, vedoucí Kontaktního centra CPPT,o.p.s.; [spillerova@cppt.cz](mailto:spillerova@cppt.cz), tel: 377 421 374

**1.7 Personální zajištění projektu:****Mgr.Dagmar Mrázová Špillerová:**

Vedoucí Kontaktního centra, která by zajišťovala tiskovou konferenci, prezentaci služeb Kontaktního centra, komunikaci s odborem bezpečnosti a prevence kriminality;

**Tým kontaktního centra:**

Zaměstnanci Kontaktního centra, kteří by se střídali při prezentaci služeb a následné prohlídce prostor.

**Jana Kocandová:**

Asistentka managementu, která by zajišťovala plynulý chod celé akce, její záštitu a propagaci. Dále by zajišťovala občerstvení pro zájemce o akci ve spolupráci s týmem Kontaktního centra.

**2. CELKOVÉ FINANČNÍ NÁKLADY NA REALIZACI PROJEKTU:**

(podrobný rozpočet k projektu uveďte v části B)

**2.1 Celkové náklady na projekt: 20.000 Kč****2.2 Výše požadované dotace celkem:**

z toho:      osobní náklady:            5.000 Kč  
                  materiálové náklady:        2.000 Kč  
                  nemateriálové náklady: 13.000 Kč

**2.3 Vlastní podíl organizace na financování projektu (v %): 0 %****2.4 Podíl státu nebo krajského úřadu na financování projektu (dárce – částka) – předp.: 0 Kč****2.5 Podíl dalších subjektů (odborné komise Rady města Plzně, rozpočet města, nadace, nadační fondy) – předpoklad: 0 Kč****Část C****PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že údaje uvedené na žádosti jsou pravdivé a jsem si vědom toho, že uvedení nepravdivých údajů je důvodem ke zrušení poskytnutí příspěvku. Poskytnuté finanční prostředky použiji k účelu uvedeném v žádosti.

V případě poskytnutí příspěvku se dostavím na Magistrát města Plzně k podpisu smlouvy.

Žadatel prohlašuje, že má vyrovnány veškeré finanční závazky vůči státnímu rozpočtu ČR a rozpočtům státních fondů, Magistrátu města Plzně.

V Plzni dne 23.5.2011

Mgr. Markéta Luňáčková  
ředitelka CPPT, o.p.s.

## Může to být i vaše dítě

*O činnosti pracovníků Centra protidrogové prevence a terapie v Plzni, kteří už několik let působí i v oblasti Sušicka, jsme již v Sušických novinách několikrát informovali. Informace a pomoc v obtížných situacích, kterou rodiče (a nejen oni) vyhledávají, je neustále aktuálním tématem. Proto se mu věnujeme i nadále.*

*Jednou ze situací, která může odstartovat problém, je například i změna prostředí školy a nový kolektiv spolužáků. „Spouštěčů“ ale může být i více. Jak včas poznat že jde o problém? Jak se zachovat? Kde hledat pomoc?*

Začátek školního roku může rodiče i jejich děti zaskočit. Po období prázdnin nastávají dny plné shonu a povinností. Většina dětí si rychle přivykne novému řádu, ale mohou se i vyskytnout problémy. Dcera nastupuje do primy, bude si rozumět se spolužáky? Zvládne náročné učivo? Syn jde na střední školu, která je ve větším městě, zvládne nové prostředí i nároky? S manželem jsme se právě rozved-

problém. Je ovšem na místě, aby v případě jakéhokoliv podezření, kdy se dítě začne rodičům vzdalovat, odcizovat, lhát apod., se raději nezávazně s někým včas poradit, než čekat, že se věci samy urovnají. Ale vidět věci tak, jak jsou, bývá velmi těžké.

*Co bývá největší překážkou v řešení problémů a jak vnímají poradenství samotní rodiče?*

Nejdůležitější je navázat spolupracující vztah. Rodiče někdy přicházejí s požadavkem receptu nebo návodu, jak situaci vyřešit. Jsou pak rozčarování, když snadné řešení neobdrží, naopak jsou vyzváni k náročnému procesu



*Jak takové poradenství vlastně probíhá? Kdo dochází na konzultace a jak dlouho poradenství obvykle trvá?*

Rodiče nás kontaktují telefonicky, emailem či osobně v P-centru a dohodnou si termín setkání. Výhodou je, když se mohou účastnit všichni, kterých se daná situace dotýká, tzn. oba rodiče, dítě, popř. sourozenec. První dvě až tři hodinová setkání jsou věnována zmapování situace, pojmenování potřeb a změn, kterých chce rodina dosáhnout. Na základě tohoto se společně dohodneme na formě spolupráce. Je možné volit individuální konzultace, klasické rodinné společné setkání a různé kombinace. Dále se domluvíme na frekvenci konzultací a pravidlech spolupráce. Pokud celá rodina s daným rámcem souhlasí, pak dle něj pracujeme. Významný je pocit bezpečí všech zúčastněných. Proto jsou všechna fakta přísně důvěrná, a to i v případě, že se jedná o paralelní spolupráci více členů rodiny v jednom zařízení.

li a dcera to velmi těžce nese, jak to všechno zvládne? Takové přemítání je běžné, co když se tyto obavy naplní?

P-centrum je často spojováno spoluprací se školami v oblasti primární prevence. Méně známé je, že poskytuje poradenství dětem do 18 let a jejich rodičům nebo blízkým osobám, bezplatně. Obrátili jsme se na Mgr. Danu Šedivou, která se dlouhodobě zabývá rodinným poradenstvím, aby nám přiblížila tyto služby.

*S čím se na vás nejčastěji rodiče obrací?*

Rodiče přicházejí, když si přestávají vědět rady, kdy selžou jejich dosavadní výchovné postupy. Například když dítě nechodí do školy, zhorší se mu výrazně prospěch, nebo se v rodině vážně naruší vztahy a komunikace. Někdy je podnětem trestný čin dítěte, šikana či experimentování, a někdy i masivní užívání návykových látek včetně alkoholu.

*Kdy vyhledat pomoc? Je vůbec možné odhadnout ten pravý čas?*

Je velmi obtížné vyhledat pomoc dříve, a to z toho důvodu, že rodiče řeší po celou dobu dospívání více či méně závažné problémy s dítětem a není zde jasná hranice odlišení, kdy už nastává závažný

přemýšlení a společného hledání dobré cesty. Často také přicházejí rodiče s obavami, že bude jejich dosavadní výchova znehodnocena a dozvedí se, co všechno dělali špatně. Toho se však obávat nemusí. Ctíme a respektujeme kořeny, hodnoty a styl výchovy každé rodiny. Vycházíme z toho, že každý rodič jedná podle nejlepšího vědomí a svědomí. Zapotřebí je důslednosti a odvahy k některým krokům, ale jdeme vždy jen tempem i směrem, který je pro rodinu akceptovatelný. Méně je někdy více. Představa, že jde o opravnu, kde se dítě změní a rodič sám pro tuto změnu nebude muset nic udělat, není reálná. Obtíže dítěte jsou známkou, že je zapotřebí změna v rodině nikoli jen u dítěte. Mnohdy jde o drobné změny v komunikaci, v dohodě o volnosti režimu dítěte apod.

*Co všechno může spoluprací s rodinou překazit?*

Spolupráce může ztroskotat na tom, že rodiče přijdou pozdě, když už nemají energii, čas ani trpělivost. A pak i nedočkavost, např. po dosažení prvních příznivých změn nabudou rodiče dojmu, že je vše v pořádku a není třeba se dál snažit. Poradenství není jen o tom hledat a vytvářet změny, ale také o udržení těchto změn.

*Jak rodina pozná, zda spolupráce má nějaký smysl?*

Poznají to na tom, jak se jim daří naplňovat konkrétní cíle a přání, na nichž se dohodli. Na základě toho se pak rodina rozhodne, zda chce pokračovat ve spolupráci či nikoli. My můžeme dát doporučení, ale vždy je to klient, který rozhoduje o tom, zda budeme spolupracovat a jakým způsobem.

*Existuje nějaký prototyp rodiny, který kvám dochází nejčastěji?*

Podíl úplných, neúplných a smíšených rodin vcelku odpovídá statistice o stavu rodin v ČR. U neúplných rodin docházejí nejčastěji matky s dětmi, ale otcové, kteří jsou se svými dětmi v kontaktu, se také zapojují, a to je vždy výhodou. Společnost nyní prochází změnami (hodnoty, životní styl) a z toho vyplývá nejistota. Dnes se hodně klade důraz na individualitu, výkon, prestiž. Rodiče váhají, která z hodnot a výchovných postupů, které zažili na sobě, jsou dnes přijatelná a možná, např. do jaké míry mohou být benevolentní ve výchově – např. je běžné, aby šestnáctiletý trávil každý pátek a sobotu po klubech? Jaké kapesné je přiměřené? Není to jednoduché. –cppt–



**DOTAZNÍK PRO CENTRUM PROTIDROGOVÉ PREVENCE  
A TERAPIE, O. P. S.**

*Můžeme Vás prosím požádat o trochu Vašeho času na vyplnění tohoto krátkého dotazníku? Vaše ochota nám pomůže při snaze o šíření informací o naší organizaci a službách, které poskytujeme.*

**1. Znáte organizaci Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.?**

Ano     Ne

Pokud ano, kde jste se o ní dozvěděli?

**2. Které služby, dle Vás, organizace poskytuje?**

- Výměnný injekční program
- Poradenství pro rodiny
- Poradenství pro blízké osoby
- Základní zdravotní péči
- Vzdělávání pedagogů v prevenci rizikového chování
- Prevenci na ZŠ a SŠ
- Doléčování s chráněným bydlením
- Ambulantní doléčování
- Terénní program
- Drogové poradenství ve věznici
- Substituční léčbu
- Pobytovou léčbu pro uživatele návykových látek
- Potravinový a hygienický servis v kontaktní místnosti

**3. Víte o tom, že organizace pořádala v listopadu 2011 Den otevřených dveří Kontaktního centra?**

Ano     Ne

*Dotazník pokračuje na další straně*



**4. V roce 2012 slaví organizace 15 let od založení, na jakou veřejnou akci byste rádi zavítali?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Den otevřených dveří  | <input type="checkbox"/> Umělecká výstava      |
| <input type="checkbox"/> Ples                  | <input type="checkbox"/> Sportovní akce        |
| <input type="checkbox"/> Divadelní představení | <input type="checkbox"/> Akce by mne nezaujaly |

**5. Je mnoho možností, jak získávat obecné informace, jaká je nejlepší pro Vás?**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Internet                     | <input type="checkbox"/> Tisk, rozhlas, TV atd.                                     |
| <input type="checkbox"/> Telefonní linka              | <input type="checkbox"/> Letáček do schránky  |
| <input type="checkbox"/> Osobní rozhovor s odborníkem | <input type="checkbox"/> sborné publikace,<br><input type="checkbox"/> brožury atd. |

**6. Jaký je Váš názor na organizace, které nabízejí protidrogové služby?**

**7. Které další organizace, nabízející služby v rámci protidrogové problematiky, znáte z Plzeňského kraje?**

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ulice o.s. | <input type="checkbox"/> Prevent       |
| <input type="checkbox"/> Kotec o.s. | <input type="checkbox"/> White light I |
| <input type="checkbox"/> Point 14   | <input type="checkbox"/> Sananim       |

**8. Myslíte si, že Vám tisk, televize a další média poskytují dostatek informací o protidrogové problematice?**

- Ano     Ne

**Kontaktní centrum:** Havířská 11, Plzeň/377 421 374/kcentrum@cppt.cz

**P-centrum:** Plachého 6, Plzeň/377 220 325/prevence@cppt.cz

**Terénní program:** Havířská 11, Plzeň/724 969 028/teren@cppt.cz

**Následná péče:** Doudlevecká 71, Plzeň/377 321 051/ambulance@cppt.cz

**Drogové poradenství ve věznici:** Havířská 11, Plzeň/vezeni@cppt.cz



## 9. Jste:

- Žena
- Muž

## 10. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Základní
- Střední bez maturity
- Střední s maturitou
- VOŠ
- VŠ

## 11. Z jakého jste kraje?

## 12. Jaký je Váš dosažený věk?

- do 15 let
- 16 - 20 let
- 21 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 - 60 let
- 61 a více





















**VELICE DĚKUJEME ZA VYPLNĚNÍ DOTAZNÍKU.**

*Kdykoliv se na nás můžete obrátit s Vašimi problémy z oblasti drog a protidrogové prevence.*

*Více informací naleznete na [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)*



PŘÍLOHA H: Statistické údaje z dotazníkového šetření

Statistiky k vyplněným formulářům  			
Otázka	Odpověď		
1) Znáte organizaci Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s.?	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	1) ano	20	43.48%
	2) ne	26	56.52%
2) Pokud ano, kde jste se o ní dozvěděli?	<b>Počet</b>	<b>%</b>	<b>Odpověď</b>
	25	54.35%	
	1	2.17%	internet 
	1	2.17%	nevím o ní 
	1	2.17%	nikde 
	1	2.17%	od kamaráda 
	1	2.17%	od kamarádky 
	1	2.17%	od příbuzného 
	1	2.17%	od rodinného příslušníka 
	1	2.17%	od zaměstnance organizace 
	1	2.17%	od známých 
	1	2.17%	PL Červený dvůr 
	1	2.17%	příbuzný 
	1	2.17%	V časopisu 
	1	2.17%	z doslechu 
	2	4.35%	z internetu 
	3	6.52%	z novin 
	1	2.17%	zaměstnanec organizace 
	2	4.35%	zlaté stránky 
	3) Které služby, dle Vás,	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>
	1) Výměnný injekční program	26	56.52%
Celkem odpovědělo 46 respondentů			

Otázka	Odpověď		
	Varianta	Počet	%
organizace poskytuje?	2) Poradenství pro rodiny	15	32.61%
	3) Poradenství pro blízké osoby	14	30.43%
	4) Základní zdravotní péči	10	21.74%
	5) Vzdělávání pedagogů v prevenci rizikového chování	9	19.57%
	6) Prevenci na ZŠ a SŠ	18	39.13%
	7) Doléčování s chráněným bydlením	6	13.04%
	8) Ambulantní doléčování	7	15.22%
	9) Terénní program	25	54.35%
	10) Drogové poradenství ve věznici	13	28.26%
	11) Substituční léčbu	7	15.22%
	12) Pobytovou léčbu pro uživatele návykových látek	5	10.87%
	13) Potravinový a hygienický servis v kontaktní místnosti	20	43.48%
	4) Víte o tom, že organizace pořádala v listopadu 2011 Den otevřených dveří Kontaktního centra?	Varianta	Počet
1) ano		4	8.51%
	2) ne	43	91.49%
5) V roce 2012 slaví organizace 15 let od založení, na jakou veřejnou akci byste rádi zavítali?	Varianta	Počet	%
	1) Den otevřených dveří	21	45.65%
	2) Ples	0	0%
	3) Divadelní představení	4	8.7%
	4) Umělecká výstava	9	19.57%
	5) Sportovní akce	9	19.57%
	6) Akce by mne nezaujaly	12	26.09%
Celkem odpovědělo 46 respondentů			

Otázka	Odpověď		
	Varianta	Počet	%
6) Je mnoho možností, jak získávat obecné informace, jaká je nejlepší pro Vás?	1) Internet	32	69.57%
	2) Telefonní linka	0	0%
	3) Osobní rozhovor s odborníkem	10	21.74%
	4) Tisk, rozhlas, TV atd.	8	17.39%
	5) Letáčky do schránky	4	8.7%
	6) Odborné publikace, brožury atd.	13	28.26%
7) Jaký je Váš názor na organizace, které nabízejí protidrogové služby?	Počet	%	Odpověď
	5	10.87%	
	1	2.17%	Bohužel je to potřeba.
	1	2.17%	já bych feťákům nepomáhal, dostali se do toho sami, ať jdou pracovat
	1	2.17%	Já si nejvíce vážím programu následné péče. Pro toho kdo opravdu chce je to neocenitelná pomoc při návratu do normálního života bez drog. Procento úspěšně vyléčených asi nebude velké, ale každý zachráněný život za to přeci stojí!! Díky
	1	2.17%	Jde o plýtvání peněz. Měla by se více podpořit prevence a hlavně, kdo si hraje nezlobí, tj. má práci nemá čas na blbosti.
	1	2.17%	Je jich málo
	1	2.17%	Je to činnost, která je v dnešní době velmi potřebná, zejména v oblasti prevence.
	1	2.17%	Je tu hodně drogově závislých a musí se s tím něco dělat. Děti se poslední dobou hodně nudí a pak začnou brát, musí se to preventivně odstraňovat
	1	2.17%	Jsou dobré, akorát by si toho někteří dotyční, kteří jejich služby využívají toho měli vážít.
1	2.17%	Jsou důležité a pro společnost určitě nezbytné.	
Celkem odpovědělo 46 respondentů			

Otázka	Odpověď	
	Počet	%
		<b>Odpověď</b>
	1	2.17% Jsou důležité pro léčbu závislosti. Nejde jen uživatele zavřít do léčebny a čekat úspěch 📝
	2	4.35% Jsou potřebné 📝
	1	2.17% má to vůbec smysl? 📝
	1	2.17% Měly by se více starat o prevenci než o léčbu feťáků 📝
	1	2.17% Mládež se teď hodně nudí a zkouší co může, takové organizace by jim měly ukázat jiný způsob života 📝
	1	2.17% myslím, že v některých případech je pomoc zcela zbytečná, protože si ji dotyční neváží a v pomoci vidí jen to, že si můžou vyměnit špinavou jehlu za čistou, kterou si dají další dávku a třeba si ani neuvědomí, že je jim nabízená pomoc, která je z toho můž 📝
	1	2.17% Naše třída byla na přednášce o drogách a bylo to zajímavé. Je potřeba dávat informace o tom, co se vše může stát. 📝
	1	2.17% nejsou moc vidět, lidé by měli mít víc informací o tom kam se obrátit 📝
	1	2.17% Některým lidem už není pomoci a stát na ně zbytečně posílá peníze. Organizace by se měly zabývat prevencí a dětmi 📝
	1	2.17% nemám názor 📝
	1	2.17% nemám přehled co přesně dělají, takže si nemůžu udělat objektivní názor 📝
	1	2.17% Nevím, jsou určitě ale hodně důležité pro mládež a děti, které začnou brát drogy a nemá jim kdo z rodiny už pomoci 📝
	1	2.17% Neznám takové organizace 📝
	1	2.17% Nikdy jsem se s drogami nesetkala, tak nevím, ale přijdou mi tyto organizace důležité pro mladé a malé děti. 📝
	1	2.17% plzeňský kraj 📝
	1	2.17% Podporuji je 📝
Celkem odpovědělo 46 respondentů		

Otázka	Odpověď		Odpověď
	Počet	%	
8) Které další organizace, nabízející služby v rámci protidrogové	1	2.17%	pomáhají nemocným lidem a dětem, měly by se víc podporovat od státu .👍
	1	2.17%	pomáhají tam kde už někdy není pomoci .👍
	1	2.17%	Pro děti prevence a pro dospělé práce, pak budeme bez těchto problémů .👍
	1	2.17%	pro naši společnost jsou velmi užitečné .👍
	1	2.17%	rozsirují informace o drogové závislosti, to je správné .👍
	1	2.17%	S jejich službami jsem se zatím nesetkala, hlavně ani nemusela, ale určitě jsou potřebné a mohou pomoci mnoho lidem, hlavně, co se týče možnosti konzultace v případě drogové závislého v našem okolí. .👍
	1	2.17%	Tak určitě pomáhají, ale většina uživatelů to neocení .👍
	1	2.17%	Tyto organizace by měli být více podporované .👍
	1	2.17%	Určitě jsou prospěšné, zaměřila bych se na prevenci na základních školách, nejlépe besedy s drogově závislými a vyloučenými lidma, protože Ti mají nejvíc zkušeností a děti by je mohly vzít opravdu vážně. .👍
	1	2.17%	V dnešní moderní době je nutné bojovat proti drogám a tyto organizace se snaží všem najít lepší život .👍
	1	2.17%	Velice prospěšná a nutná služba .👍
	1	2.17%	z našich daní platíme drahou léčbu pro lidi, kteří to ani nechtějí nebo to vůbec neocení .👍
	1	2.17%	Záslužná ale sisyfovská práce. .👍
	1	2.17%	Závislost je nemoc a je potřeba ji léčit .👍
	1	2.17%	žádný .👍

Varianta	Počet	%
1) Ulice o.s.	15	32.61%

Celkem odpovědělo 46 respondentů

Otázka	Odpověď		
problematiky, znáte v Plzeňském kraji?	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	2) Kotec o.s.	4	8.7%
	3) Point 14	6	13.04%
	4) Prevent	6	13.04%
	5) White light I	2	4.35%
	6) Sananim	4	8.7%
9) Myslíte si, že Vám tisk, televize a další média poskytují dostatek informací o protidrogové problematice?	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	1) ano	19	41.3%
	2) ne	27	58.7%
10) Jste:	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	1) žena	27	58.7%
	2) muž	19	41.3%
11) Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	1) základní	6	13.04%
	2) střední bez maturity	5	10.87%
	3) střední s maturitou	14	30.43%
	4) VOŠ	7	15.22%
	5) VŠ	14	30.44%
12) Z jakého jste kraje?	<b>Počet</b>	<b>%</b>	<b>Odpověď</b>
	3	6.52%	domažlický 🖋️
	3	6.52%	Plzeň 🖋️
	1	2.17%	Plzeň domažlice 🖋️
	2	4.35%	Plzeň jih 🖋️
	1	2.17%	Plzeň Nýřany 🖋️
	1	2.17%	Plzeň sever 🖋️
Celkem odpovědělo 46 respondentů			

Otázka	Odpověď		
	<b>Počet</b>	<b>%</b>	<b>Odpověď</b>
	6	13.04%	Plzeňského 🖊️
	17	36.96%	Plzeňský 🖊️
	11	23.91%	Plzeňský kraj 🖊️
	1	2.17%	Plzeňský-Klatovy 🖊️
13) Jaký je Váš dosažený věk?	<b>Varianta</b>	<b>Počet</b>	<b>%</b>
	1) do 15 let	1	2.17%
	2) 16 - 20 let	1	2.17%
	3) 21 - 30 let	20	43.48%
	4) 31 - 40 let	10	21.74%
	5) 41 - 50 let	9	19.57%
	6) 51 - 60 let	4	8.7%
	7) 61 a více	1	2.17%
Celkem odpovědělo 46 respondentů			



## V Centru protidrogové prevence a terapie končí po třech letech projekt KOTVA

Centrum protidrogové prevence a terapie, o. p. s. zahájilo v březnu 2009 prostřednictvím svého zařízení P-centra projekt KOTVA – Systém dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků v primární prevenci rizikového chování. Tento měsíc projekt po třech letech končí.



středa 14. března 2012, 9:58

**Centrum protidrogové prevence a terapie, o. p. s.** (CPPT, o. p. s.) bylo založeno v roce 1997 Magistrátem města Plzně. V Plzeňském kraji poskytuje služby protidrogové prevence, dále služby snižující nežádoucí zdravotní i sociální dopady zneužívání návykových látek na jednotlivce, jeho blízké osoby a společnost. Nyní má organizace pět zařízení. Jedním z nich je právě P-centrum.

**P-centrum** je střediskem primární prevence CPPT, o. p. s. Od roku 1999 nabízí preventivní programy a aktivity pro dospívající a třídní kolektivy základních a středních škol, jejich pedagogy a rodiče.

Právě v P-centru po 36 měsících končí projekt **KOTVA - Systém dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků v primární prevenci rizikového chování**. Projekt je financován z Evropského sociálního fondu a rozpočtu České republiky.

Celý projekt byl, jak již z názvu vyplývá, určen pro metodiky prevence a pedagogy se zájmem o vzdělávání v oblasti primární prevence rizikového chování. Konkrétně se jednalo o 255hodinový **specializační kurz** rizikového chování. Jeho účastníci, po úspěšném absolvování závěrečné zkoušky a obhajoby závěrečné práce, splnili podmínku vyhlášky č. 317/2005 Sb. k výkonu specializovaných činností – prevence sociálně patologických jevů podle §9 c) pro školního metodiky.

▲ Fotografie ze semináře  
FOTO: Jana Kocandová

[Jana Kocandová](#)



Pracuji pro organizaci, která nabízí služby týkající se protidrogové problematiky. Ráda bych Vám její činnost přiblížila a pozvedla důležitost této organizace v Plzeňském kraji. Budu Vám psát zajímavé články z akcí, které pořádáme.

[RSS](#)

**Napište vlastní článek**

Napište článek o dění ve vašem okolí. Stalo se něco zajímavého? Má se něco zajímavého stát?



Tento specializační kurz se konal zejména v prostorách P-centra v Plzni.

Projekt realizoval i další tematické vzdělávací semináře zaměřené na primární prevenci rizikového chování a supervizi pedagogů. Semináře se zabývaly například šikanou, kriminalitou, závislostí, delikvencí a sociálním vyloučením.

Do současnosti prošlo veškerým vzděláváním v rámci projektu 137 osob úspěšně, tzn. že vzdělávání dokončili. Bylo vytvořeno celkem 12 nových akreditovaných produktů - seminářů, které bude organizace nabízet i po ukončení projektu. Účastníci kurzů a seminářů byli z celého Plzeňského kraje - jednalo se především o pedagogy ze základních a středních škol, dále naši nabídku využili například i pracovníci z dětských domovů.

Kurz na základě evaluace, ale také na základě zpětných vazeb od absolventů je hodnocen jako úspěšný a v letošním roce otvíráme další běh Specializačního kurzu rizikového chování.


Podrobnější informace o dalším běhu si lze najít na webových stránkách [www.kotva.cppt.cz](http://www.kotva.cppt.cz) pod názvem **Specializační kurz rizikového chování III.**

## V Plzni startuje třetí běh kurzu pro metodiky prevence a pedagogické pracovníky

V Centru protidrogové prevence a terapie, o. p. s., v rámci programu P-centrum se letos rozbíhá již třetí běh specializačního kurzu prevence rizikového chování. Od vedoucí zařízení Mgr. Markéty Čermákové jsme se dověděli podrobnosti o zaměření kurzu.



**CENTRUM  
PROTIDROGOVÉ  
PREVENCE  
A TERAPIE, o.p.s.**

 Celkem 4 fotografie

**pátek 6. dubna 2012, 13:19**

**P-centrum** poskytuje komplexní služby v oblasti specifické primární prevence užívání návykových látek a dalších forem rizikového chování. P-centrum je jedním z pěti programů organizace **Centra protidrogové prevence a terapie, o. p. s.**

"V prvním běhu kurz úspěšně absolvovalo 24 účastníků. V druhém, který končí letos v červnu, je 15 účastníků. Oba dva běhy byly na základě dotazníků a zpětných vazeb evaluovány a díky tomu jsme mohli tento nový běh zlepšit a přizpůsobit potřebám účastníků. Kurz je zejména pro metodiky prevence a pedagogické pracovníky z celé České republiky," uvedla Mgr. Markéta Čermáková. V Plzeňském kraji jsme jediná organizace, která podobný kurz nabízí.

Seznam celkem třinácti seminářů je sestaven podle standardů studia k výkonu specializovaných činností metodika prevence. Celý kurz je akreditován u ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy. Jeho účastníci se např. zabývají rizikovým chováním, jako je šikana a závislost, dále příslušnou legislativou, prací s rodinou a delikvencí. Celkem jde o 255 hodin vzdělávání. Kurz je rozdělen do dvou školních roků.

▲ Logo CPPT, o.p.s.

FOTO: Jana Kocandová

[Jana Kocandová](#)



Pracuji pro organizaci, která nabízí služby týkající se protidrogové problematiky. Ráda bych Vám její činnost přiblížila a pozvedla důležitost této organizace v Plzeňském kraji. Budu Vám psát zajímavé články z akcí, které pořádáme.

[RSS](#)

**Napište vlastní článek**

Napište článek o dění ve vašem okolí. Stalo se něco zajímavého? Má se něco zajímavého stát?

"Kurz je ukončen obhajobou závěrečné práce a zkouškou před zkušební komisí. Důležitým kritériem práce je její využití v praxi. Při úspěšném absolvování získá osvědčení s akreditací," informovala vedoucí. "Po absolvování je pedagog schopen efektivně koordinovat oblast prevence na škole, umí dobře reagovat na krizové situace a také zná nejdůležitější instituce z oblasti primární prevence, na které se může obrátit."

Zpočátku byl celý kurz bez finanční spoluúčasti, letos musí účastník zaplatit 20 000 Kč. "Dříve totiž byl kurz součástí projektu financovaného z EU a ze státního rozpočtu ČR. Finanční spoluúčast je ale srovnatelná s jinými organizacemi v ČR, které podobný kurz nabízejí. Částku je možné hradit i ve dvou nebo čtyřech splátkách," sdělila Čermáková s tím, že zatím evidují ještě **pět volných míst**.

Veškeré informace o kurzu a vzdělávání naleznete na [www.kotva.cppt.cz](http://www.kotva.cppt.cz)

Podrobnosti o P-centru najdete na [www.cppt.cz](http://www.cppt.cz)

## **ABSTRAKT**

KOCANDOVÁ, J. *Public relations v neziskové organizaci*. Bakalářská práce. Plzeň: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 57, 2012

## **KLÍČOVÁ SLOVA:**

neziskový sektor, nestátní nezisková organizace, public relations, propagace, Plzeň, Plzeňský kraj

Tato práce se zabývá analýzou public relations neziskové organizace Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. Teoretická část se věnuje rozboru marketingové komunikace, PR a definice neziskové organizace. V praktické části jsou poznatky z teorie popsány na PR aktivitách nestátní neziskové organizace v Plzni. Základem analýzy této práce je rozbor PR aktivit v roce 2011, které organizace připravila pro širokou veřejnost. Hlavní akcí, kterou organizace pořádala v roce 2011, byl den otevřených dveří Kontaktního centra. Na rozboru výsledků PR akce roku 2011 je zřejmé, že široká veřejnost má nepřesné informace o službách, které organizace poskytuje, dále mají zkreslené názory na protidrogovou politiku a také malý zájem o zlepšení vztahů s CPPT, o.p.s. Cílem této bakalářské práce je popsat současný stav PR a navrhnout možná řešení na rok 2012 a do dalších let působení organizace v Plzeňském kraji.

## **ABSTRACT**

KOCANDOVÁ, J., *Public relations in a non-profit organization*. Bachelor thesis. Plzeň: Faculty of economics ZČU in Plzeň, 57, 2012

## **KEYWORDS:**

non-profit sector, private non-profit organization, public relations, promotion, Plzeň, Plzeň region

This thesis analyses public relations of a non-profit organization Centrum protidrogové prevence a terapie, o.p.s. The theoretical part of the thesis describes marketing communication, PR and definitions of a non-profit organization. In the practical part the theoretical knowledge is applied on the PR activity of the non-profit organization from Plzeň. The analysis is based on a study of its PR activity in 2011, which was managed by the organization for a wide public. The main event, which was held by the organization in 2011, was a Contact center door opening day. From an analysis of the results of the PR events in 2011 it is obvious, that the wide public have loose information about the offered services, have biased opinions about the anti-drug policy and also have a small interest in improving their relationships with the CPPT, o.p.s. The aim of this thesis is to describe the current state of the PR and suggest possible improvements for the year 2012 and for the following years of this organization operation in the Plzeň region.