



Centrum komplexní péče v Olomouckém kraji

Dolní nám. 2, 779 00 Olomouc

Naše služby jsou **ANONYMNÍ** a **BEZPLATNÉ**

Kdy nás zastihnete?

Po-Čt: 09:00 – 17:00

Pá: 08:00 – 16:00

Po domluvě nabízíme konzultace i ve večerních hodinách.

Práva klientů a pravidla pro využívání služby

- Klient má právo na rovný přístup k jednotlivým službám.
- Klient má právo se svobodně rozhodnout k využívání či nevyužívání služeb.
- Klient má právo na důstojnost a respekt po celou dobu kontaktu se zařízením. Se všemi klienty je jednáno tak, aby byla chráněna jejich důstojnost a lidská práva.
- Všem klientům je pomáháno se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.
- Klient má právo na jasné a včasné informace o všech stávajících pravidlech a nařízeních, sankcích, disciplinárních opatřeních a úpravách pravidel.
- Zařízení s klientem uzavírá ústní dohodu o poskytování služeb.
- Klient společně s pracovníkem individuálně plánuje naplnění osobního cíle.
- Klient nemá do prostor Centra komplexní péče v Olomouckém kraji přístup, je-li nepřiměřeně podnapilý nebo pod vlivem jiné návykové látky.
- Klientovi je vypovězena služba, je-li agresivní nebo vyhrožuje pracovníkům násilím.

Krizové situace

- V případě, že se ocitnete v krizové situaci, můžete využít kontakt na náš centrální telefon na čísle **+420 773 996 916**, který je zapnut vždy v uvedenou pracovní dobu. Případně můžete využít možnosti osobního kontaktu v rámci naší pracovní doby.
- Pokud Vám telefon nezvedneme z důvodu pracovního zaneprázdnění, zavoláme Vám zpět. Mimo naší pracovní dobu (víkendy, svátky, dovolená Vašeho klíčového pracovníka) se můžete také obracet na Olomouckou **linku důvěry 585 414 600** ve všední dny **18:00 - 06:00** a víkendy a svátky **NONSTOP**.
- Linka bezpečí pro děti a mládež do 26 let na **116 111**. V případě ohrožení života volejte **112**.

Navštivte náš web www.nabertekurz.cz (Informace a anonymní diskuse o hazardním hraní)

Národní linka pro odvykání hraní - **800 350 000, Po-Pá od 10:00 – 18:00**



Stížnosti

Jste-li s čímkoli nespokojeni, nenaplní-li služba Vaše očekávání, případně máte návrhy na zlepšení poskytované služby, využijte „schránku důvěry“ k zanechání vzkazu pracovníkům Centra.

Schránka důvěry je umístěna ve vstupní hale směrem k toaletám v Olomouci.

Pokud máte pocit, že by Vás případná stížnost přímo v našem zařízení mohla jakkoli ohrozit, můžete stížnost i podnět podat na **adresu vedení** Společnosti Podané ruce o.p.s:

Společnost Podané ruce o.p.s.
Hilleho 5
602 00 Brno

Můžete se také obrátit na **veřejného ochránce lidských práv** na adrese:

Ombudsman
JUDr. Stanislav Křeček
Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: 542 542 777
podatelna@ochrance.cz

Vaše stížnosti či podnět bude projednán na nejbližší poradě a o výsledku budete informováni. Pokud čemukoliv z letáku nerozumíte, můžete se zeptat kteréhokoliv z pracovníků, rád Vám nejasnosti vysvětlí.

Osobní údaje

Veškerá dokumentace je vedena anonymně. Sdělené informace o Vás nejsou předávány třetí osobě bez Vašeho písemného souhlasu. Máte právo kdykoli nahlédnout do Vaší dokumentace. Po 5 letech od ukončení spolupráce je Vaše složka smazána nebo anonymizována.