STÍŽNOSTI

Stížnost může podat klient, jeho zástupce nebo jiná osoba jednající v jeho zájmu. Stížnost lze podat jmenovitě / jménem i anonymně.

Způsoby podání stížnosti

- ústně kterémukoli pracovníkovi Adiktologického centra nebo vedoucí programu.
- písemně prostřednictvím formuláře pro podání stížnosti, který je k dispozici v prostorách zařízení; vyplněný formulář lze vložit do schránky určené pro podávání stížností.
- anonymně písemně v sešitě umístěném v prostorách ACV.
- telefonicky na číslech: +420 721 300 433, +420 778 506 392.
- e-mailem na adresy: drugout@volny.cz nebo sulcova@drugout.cz.
- poštou na adresu: DRUG–OUT Klub, z. s., Velká Hradební 13/47, 400 01 Ústí nad Labem.
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na internetových stránkách organizace.

Nesouhlas s vyřízením stížnosti

Pokud klient není s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na nadřízené orgány nebo jiné nezávislé instituce.

- Ředitelka odborných programů DRUG-OUT Klub, z. s.
  Mgr. Radka Kobližková
  Velká Hradební 13/47, 400 01 Ústí nad Labem
  Tel.: 733 702 000
  E-mail: drugout@volny.cz
- Předsedkyně DRUG-OUT Klub, z. s.
  MUDr. Zdeňka Staňková
  Masarykova 119/208, 401 13 Ústí nad Labem
  Tel.: 477 113 137
  E-mail: zdenka.stankova@kzcr.eu
- Ministerstvo zdravotnictví České republiky
  Odbor politiky závislostí
  Palackého náměstí 375/4, 128 01 Praha 2
  Tel.: +420 224 971 111
  E-mail: mzcr@mzcr.cz
- Veřejný ochránce práv
  Údolní 39, 602 00 Brno
  Informační linka: 542 542 888
  E-mail: podatelna@ochrance.cz

Řád sankcí

Přestupky méně závažného charakteru

- slovní agresi nebo nevhodné slovní projevy,
- vstup aktivního uživatele návykových látek, který není klientem služby,
- kouření v prostorách zařízení nebo v bezprostřední blízkosti budovy,
- volný pohyb po budově mimo určené prostory,
- používání mobilního telefonu způsobem narušujícím poskytování služby,
- vstup se zvířetem bez předchozí dohody,
- vnesení zbraně nebo jiného nebezpečného předmětu bez jejího použití,
- vnesení alkoholu nebo návykových látek do prostor zařízení bez jejich užití či distribuce.

Pokud dojde k výše jmenovaným přestupkům méně závažného charakteru, je klient napomenut přítomným pracovníkem (ukončení činnosti, nápravě, přerušení atp.).
Při nerespektování napomenutí je klient vyzván, aby zařízení opustil. Pokud ani výzvy k odchodu nedbá, je jeho chování považováno za hrubé porušení pravidel a posuzováno jako závažný přestupek.

Závažné porušení pravidel

- nerespektování napomenutí pracovníka a následné odmítnutí opustit zařízení,
- obchodování, distribuce, aplikace nebo manipulace s návykovými látkami či alkoholem v prostorách zařízení,
- fyzické násilí, výhružné jednání nebo hrubá slovní agrese vůči klientům, pracovníkům či dalším osobám,
- manipulace se zbraněmi nebo jejich použití způsobem ohrožujícím bezpečnost osob,
- krádež, úmyslné poškození, zničení nebo zneužití majetku zařízení, pracovníků nebo ostatních klientů.

V případě závažného porušení pravidel může být klientovi dočasně omezen nebo zakázán vstup do služby. Délka omezení se stanovuje individuálně podle závažnosti jednání a okolností případu, zpravidla v rozmezí od 1 měsíce do trvalého zákazu využívání služby.
O uložení opatření rozhoduje tým ACV.
O výjimečných událostech je proveden záznam do dokumentace klienta a je o nich informován tým ACV.
Po dobu omezení přístupu jsou klientovi podle jeho potřeb poskytovány informace o možnostech využití jiných dostupných sociálních či návazných služeb. Po uplynutí doby omezení může klient službu znovu využít, pokud splňuje podmínky jejího poskytování.

drug out klub

Adiktologické centrum Varnsdorf

Odborná pomoc a podpora při závislostech.

Pravidla bezpečného prostředí služby

- Zákaz vnášení a přechovávání zbraní a nebezpečných předmětů (střelné, bodné ani jiné zbraně).
- Bezdrogové prostředí (není dovoleno vnášet, užívat, nabízet, distribuovat a manipulovat s návykovými látkami, alkoholem a nelegálními léčivy).
- Vstup osob do zařízení (vstup povolen pouze klientům služby).
- Zachování bezpečného prostoru při rozhovorech (v prostorách zařízení klienti nesdílí podrobnosti o probíhající trestné činnosti).
- Zákaz agresivního jednání (v centru je zakázáno násilné, výhružné, fyzicky ani slovně agresivní či ponižující chování vůči jiným osobám v Adiktologickém centru).
- Zákaz kouření.
- Pohyb v prostorách zařízení (volný pohyb po budově není bez souhlasu pracovníka umožněn).
- Vstup se zvířaty (výjimku tvoří asistenční psi nebo případy předem dohodnuté s pracovníkem služby).
- Ochrana majetku (je zakázáno poškozovat, ničit, odcizovat nebo jinak zneužívat majetek zařízení, pracovníků nebo ostatních klientů).

Práva klientů

- Na odbornou, respektující a dostupnou pomoc.
- Na důstojné a nediskriminační zacházení.
- Na ochranu soukromí a mlčenlivost o osobních údajích.
- Na informace o službě, jejím průběhu, možnostech podpory a návazných službách.
- Na spoluúčast při plánování a průběhu spolupráce.
- Na srozumitelné vysvětlení cílů, postupů a možností řešení.
- Na podání stížnosti a její vyřízení.
- Na bezpečné a podpůrné prostředí.
- Na přístup ke svým záznamům o poskytnuté službě v souladu s právními předpisy.
- Na ukončení spolupráce se službou, pokud si to klient přeje.
- Na podporu při hledání návazných služeb a dalších možností pomoci.
- Na individuální přístup s ohledem na své potřeby, možnosti a životní situaci.
- Na ochranu před jakoukoli formou násilí, zneužívání či ponižujícího chování.

Povinnosti klientů

- Respektovat pravidla bezpečného prostředí služby.
- Chovat se ohleduplně a s respektem k ostatním klientům a pracovníkům.
- Neužívat, nevnášet ani nešířit návykové látky, alkohol a nelegální léčiva v prostorách zařízení.
- Nevnášet do zařízení zbraně a nebezpečné předměty.
- Dodržovat pokyny pracovníků a spolupracovat při poskytování služby.
- Respektovat soukromí a důvěrnost informací ostatních klientů.
- Neohrožovat bezpečnost svou ani ostatních.
- Neprojevovat násilné, výhružné, fyzicky ani slovně agresivní chování.
- Nepoškozovat, neničit ani neodcizovat majetek zařízení, pracovníků a ostatních klientů.
- Používat mobilní telefon způsobem, který nenarušuje poskytování služby.
- Nepohybovat se po budově mimo určené prostory bez souhlasu pracovníka.
- Respektovat zákaz kouření.
- Vstupovat do zařízení pouze jako klient služby.
- Při vstupu se zvířetem předem dohodnout výjimku s pracovníkem služby (výjimku tvoří asistenční psi).

Společná odpovědnost

Respekt, bezpečí a důvěra tvoří prostor pro změnu.

Práva a povinnosti jsou základem vzájemné důvěry, respektu a bezpečného prostředí. Jejich dodržování umožňuje odbornou a kvalitní pomoc všem, kteří službu využívají.

- Jsme na stejné straně – za bezpečné a podporující prostředí.
- Respektujeme sebe, ostatní i pravidla zařízení.
- Společně vytváříme prostředí, kde je možné otevřeně hledat řešení.
- Ohleduplným chováním přispíváme k tomu, aby služba byla dostupná všem, kteří ji potřebují.