

Informace pro klienty Gambling ambulance

Vážená klientko, Vážený kliente,

Vítejte v programu Gambling ambulance SANANIM (dále jen GA)

Posláním Gambling ambulance je doprovázet Vás a podpořit v situaci změny. Pomoci Vám nahlédnout, že i život bez sázení či hraní je smysluplný, můžete o něj usilovat a pokusit se o jeho naplnění. Svými cílenými přístupy Vám pomůžeme ke zlepšení kvality života, sociální a vztahové stabilizaci a hodnotnému uplatnění v běžném životě. **Abstinenci od hraní/sázení vnímáme jako jednu z podmínek a předpokladů k této změně.**

Ženy prosíme o shovívavost, text je psán v mužském rodě, ale jsme samozřejmě připraveni i na spolupráci se ženami.

Jaký program v GA realizujeme, co můžete očekávat

Základem celého léčebného procesu je strukturovaný ambulantní program, který je možný realizovat v rámci základního programu, individuálního programu a/nebo následné péče. V počátku budete docházet na **individuální konzultace** zaměřené na řešení akutních problémů, vyplývajících z důsledků hraní/sázení (diagnostika závažnosti problému). Pokud budete abstinovat od hraní/sázení, může se program rozšířit o **pravidelná skupinová setkání**, kde budete mít možnost se zaměřit především na podporu v abstinenci (stabilizaci a udržení), prevenci relapsu (předcházení opětovnému hraní/sázení), porozumění a nápravu vztahových problémů apod. Dále se budete hlouběji věnovat své **finanční situaci** a nabídneme Vám, abyste došel na vybrané **setkání i s někým blízkým**.

Po ukončení základního nebo individuálního programu či po jiné absolvované léčbě zaměřené na patologické hráčství, Vám může nabídnout fakultativní, tj. zpoplatněné služby zaměřené na **doléčování** (následnou péči). Jedná se o doporučenou aktivitu ve formě skupinových či individuálních setkání orientovaných na udržení a prohloubení pozitivních změn po absolvované léčbě.

Co znamená ambulantní léčba

Jedná se o typ léčby, který probíhá bez vyčlenění z Vašeho původního prostředí. Tento způsob léčby může mít svá pozitiva – nemusíte přerušovat své závazky (práce, rodina apod.), můžete se učit zvládat aktuálně vzniklé problémy a stres z nich ve Vašem přirozeném prostředí. Zároveň může na Vás také klást větší požadavky a nároky. V tomto typu léčby je zapotřebí větší sebekontroly než v pobytových léčbách (budete častěji konfrontován s rizikovými situacemi, nebudete mít podporu během celého dne, týdne apod.). Za důležitý předpoklad pro úspěšné zvládnání léčby považujeme motivaci k abstinenci a změně životního stylu a hodnot, dále také bezpečné zázemí s podporou rodiny, která v ideálním případě spolupracuje na Vaší úzdavě. Pro úspěch v léčbě je nutná Vaše pravidelná účast s aktivním zapojením se do programu.

S kým se u nás potkáte

Na vstupním pohovoru se setkáte s někým z našeho terapeutického týmu. Následně Vám bude přidělen terapeutický **garant**, který Vás bude provázet celou léčbou. Znamená to, že pokud si budete vzájemně vyhovovat, zůstanete ve spolupráci po celou dobu léčby v individuálních setkáních. Pokud budete cítit, že nejste schopni se tomuto terapeutovi plně otevřít, nebojte se požádat o změnu garanta – terapeuta, vyhovíme Vám. Z naší strany se pokusíme garanta neměnit, ale může se to stát například z důvodu personálních změn nebo může dojít k dočasnému nahrazení například v době nemoci či dovolené.

Dále se potkáte se **specialisty na finanční a právní poradenství**, kde budete mít možnost řešit nejen své dluhy, ale i finanční plánování a pokud budete mít dotaz v právním odvětví, můžeme nabídnout pomoc právníčky, která je součástí našeho týmu.

Při skupinových aktivitách se potkáte vždy s **dvojití terapeutů**, je možné že jedním z nich bude zároveň i Váš garant.

Strukturovaný ambulantní program

Základní program

1. fáze - stabilizační

Fáze je obvykle v trvání 1 - 2 měsíců, absolvujete minimálně 5 individuálních setkání.

Tato fáze probíhá ve formě individuálních setkání s intenzitou 1 – 2x týdně. Během této fáze budete s terapeutem/garantem pracovat na zřehlednění a řešení Vaší aktuální situace. Tematicky se v tomto období zaměříme na zastavení hraní/sázení, řešení vztahové/rodinné situace, budeme společně hledat rizikové oblasti Vašeho života, jako je např.: struktura běžného dne, volný čas, nakládání s penězi a jejich ne/dosažitelnost, virtuální prostor hraní a sázení, apod. a sestavíte si svůj léčebný plán společně se svým garantem. Dále Vás podpoříme při řešení dluhů, dalších závazků či trestně-právní problematiky s pomocí našich odborníků.

Cílem této fáze je vytržení z koloběhu hraní/sázení a dalšího zadlužování, získání náhledu na svou životní situaci a důsledků vyplývajících z pravidelného hraní/sázení.

Povinnosti 1. fáze

- minimálně **5 individuálních setkání** s garantem
- **podepsání smlouvy a sestavení léčebného plánu** (osobní plán léčby)
- aktivní spolupráce se specialistou GA při **řešení dluhové problematiky** (neplatí pro ty, kteří mají své dluhy a finanční závazky pod kontrolou, mají již např. splátkový kalendář, dohodu s věřiteli, jsou v insolventi a pravidelně splácí).

Můžeme také nabídnout společné setkání s partnerkou/rodinou za účasti terapeutů GA.

Pokud již abstinujete dlouhodobě a máte již absolvovanou jinou léčbu, je možné tuto fázi zkrátit.

2. fáze – léčebná

Pro vstup do této fáze je indikací abstinence od hraní/sázení

V případě, že úspěšně absolvujete 1. stabilizační fázi, daří se Vám abstinovat, přestupujete do 2. fáze. Délka této fáze je v rozsahu min. 3 měsíců (12 týdnů), maximální doporučená délka strukturovaného ambulantního programu včetně 1. fáze je 6 měsíců.

Povinnosti pro 2. fázi

- **Individuální poradenství** s garantem (**6 - 10 setkání** dle potřeb klienta),
- **Skupinová setkání** (optimální počet je **10 skupin**, docházka min. ob týden), pořádaná **každé pondělí od 18:00 do 19:30 hodin**,
- **Analýza finančních postojů a finanční poradenství** - pohovor s finanční poradkyní (členka týmu GA)

Co znamená skupina, co můžete od skupinových setkání očekávat

Skupinové terapie/poradenství vedou v GA zkušení terapeuti. Základem skupiny je bezpečný prostor pro všechny účastníky. Je to čas a místo, kde můžete v klidu společně mluvit o problémech spojených s hraním/sázením, jak se vám daří je řešit a co dělat dál. Pomůžeme vám získat či upevnit své rozhodnutí pro změnu nevhodných návyků v motivujícím prostředí podpůrné skupiny lidí, kteří usilují o to samé. Ctíme pravidlo říci STOP. Máte právo kdykoli na skupinovém setkání říct stop a zastavit rozhovor o tématu, které je pro Vás v tu chvíli příliš náročné nebo neúnosné.

Příklad témat skupinových setkání:

Jak pracovat s chutí (nutkáním, touhou) hrát? Prevence relapsu (předcházení opětovnému hraní), jak se chránit, kde jsou má riziková místa? Daří se mi žít bez hraní/sázení, co pro to dělám já, jak to dělají ostatní? Co mi abstinence bere a dává. Jak se vyrovnávám s minulostí. Důvěra blízkých, jak budovat nový životní styl, apod.

Proč je finanční plánování důležité?

Hazardní hraní a sázení s sebou přináší většinou značné finanční výdaje, dluhy u bankovních i nebankovních subjektů, půjčky od rodiny a přátel, zanedbávání běžných závazků (platby zdravotního a sociálního pojištění, nájemné, cestovné MHD, apod.), a mnohdy i trestnou činnost (např. zpronevěru peněz od blízkých či v zaměstnání). Peníze se při hře stávají jakousi virtuální měnou, směnkou do další hry nebo sázky, v on-line prostoru je tato „virtualita“ nejvýraznější. Peníze tak ztrácí svou pravou hodnotu a význam jako odměna za vykonanou práci.

Téměř každý gambler se potýká se zadlužeností, exekucemi, a dostává se do dluhových pastí. Analýza finančních postojů Vám do budoucna pomůže znovuzískat hodnotu peněz, budete pracovat s plánováním svého rozpočtu, a budete se učit cíleně a zodpovědně nakládat s hotovostí.

Doporučené služby:

Rodinné – párové poradenství

Velmi doporučujeme minimálně jedno setkání s blízkou osobou za účasti garanta a dalšího terapeuta. Závislostní či problémové chování s sebou většinou přináší narušení nejbližších vztahů a mnohdy je těžké se svým blízkým svěřit s pravdou a nepokračovat ve lžích, které byly součástí hraní či sázení. V bezpečném prostředí se Vám může o sobě mluvit volněji a Vaše blízké může uklidnit informace z úst odborníka. Narovnání vztahů s blízkými osobami je nedílnou a nezbytnou součástí Vaší úzdravy a může být velmi nápomocné.

Dluhové a právní poradenství

V případě potřeby doporučujeme pokračovat v docházce za specialistkou ohledně dluhové a právní problematiky, která byla již součástí 1. fáze.

Individuální program

Máte specifické požadavky, které nekorespondují s výše uvedenou nabídkou služeb? Budeme se snažit vyjít vstříc Vaším potřebám s ohledem na kapacitu našeho zařízení a možnosti služeb.

Jsme schopni u Vás respektovat také **tzv. kontrolované hraní**. Tzn., že byste se rozhodl v hraní/sázení pokračovat za jasně nastavených podmínek (četnost hraní, výše vkladu apod.). Tato cesta může být náročnější na zvládnutí než striktní abstinence, ale jsme ochotni Vám nabízet poradenství i při této volbě, jen Vás nemůžeme zařadit do žádné skupinové terapie, ty jsou opravdu jen pro abstinující klienty.

V individuálním programu Vám garantujeme 3 měsíce bezplatné péče, následně je potřeba si služby hradit dle ceníku.

Program následné péče (Fakultativní – zpoplatněné služby)

Pro vstup do této fáze je indikací dlouhodobá abstinence od hraní/sázení

Program je ve formě skupinové i individuální terapie a je zpoplatněn dle ceníku. Pokud se ocitnete v mimořádně nepříznivé finanční situaci, máte právo písemnou odůvodněnou žádostí požádat o snížení nebo prominutí platby.

Růstová skupina je určena klientům, kteří úspěšně absolvovali program ambulantní léčby u nás či jinou léčbu v jiném odborném zařízení. Tato skupina je více než na problematiku hraní jako takového zaměřena na témata úspěšného zvládnání běžného života bez hazardu a postupného bezpečného ukončení programu. **Skupina se pořádá každý čtvrtek od 18:00 do 19:30.**

Na každé skupině se vybírá poplatek 150,- Kč/osobu. Optimální účast na této skupině je každý týden či ob týden, nižší účast narušuje kontinuitu léčby.

Pokud máte i v této fázi potřebu individuální péče, bude Vám nabídnuta **individuální rozvojová terapie**. Zde budete pracovat na osobnostním rozvoji a věnovat se řešení hlubších témat, která se nepodařila během předchozí léčby harmonizovat a vyjasnit. Tuto volbu velmi doporučujeme těm, kteří potřebují kontinuální péči vzhledem k dlouhodobým či opakujícím se problémům v dosavadním životě a nyní mají zájem o jejich komplexní uzavření.

Délka této fáze není časově omezena. Právní, finanční a dluhové poradenství, krizová intervence, telefonické a internetové poradenství je poskytováno zdarma po celou dobu kontaktu, tedy nehladě na fázi léčby.

Ukončení léčby

Pokud máte pocit, že jste léčbu, případně i doléčování zvládli a chcete program ukončit, svoje rozhodnutí konzultujete s garantem. Řádné ukončení programu znamená, že jste ve svém životě a svých rozhodnutích zcela samostatný.

Jestliže se dostanete do situace, se kterou si nebudete vědět rady, můžete kdykoliv zkontaktovat svého bývalého garanta nebo kohokoliv z týmu. Opětné zařazení do programu Gambling ambulance se řídí indikačními kritérii a čekacími lhůtami pro vstup do zařízení.

Další situace ukončování spolupráce

- ze strany klienta

- a. klient se sám svobodně rozhodl ukončit či přerušit léčbu* – společně mapujeme důvod tohoto rozhodnutí a případně Vás odkážeme do jiných služeb
- b. klient přerušil kontakt* – zkusíme Vás aktivně kontaktovat telefonicky či e-mailem

- ze strany garanta/terapeutického týmu

musí být vždy projednáno na týmové poradě či týmové supervizi. Důvodem ukončení kontaktu je:

- a. klient potřebuje jiný druh zařízení nebo nepotřebuje žádný program*
- b. klient opakovaně porušuje léčebný režim* – např. dlouhodobé či opakované chování klienta, které je v přímém rozporu s cílem spolupráce a posláním zařízení a znemožňuje naplňování terapeutického a léčebného plánu (viz Práva a povinnosti klientů)
- c. klient porušil základní pravidla programu*

Při ukončení poskytování služeb z důvodu porušení základních pravidel, je opětovné využití služeb Gambling ambulance možné po uplynutí doby 6 měsíců. Ve zvlášť závažných situacích může být tato doba prodloužena.

- na základě vzájemné dohody

Základní pravidla Gambling ambulance

Tato pravidla jsou nezbytná pro zaručení Vašeho bezpečí a jsou platná jak pro Vás, tak i pro ostatní klienty i členy týmu.

Porušení těchto pravidel může vést k vyloučení z programu a ukončení léčby!

Zákaz **manipulace s nelegální návykovou látkou či alkoholem** nebo jejich konzumace či **online hraní hazardních her a sázení** v prostorách Gambling ambulance.

Zákaz **manipulace se zbraněmi** či jiné **fyzické ohrožování** jakýchkoliv osob v prostorách Gambling ambulance.

Vstup do skupinového programu a prostor Gambling ambulance nesmí být **pod vlivem alkoholu nebo nelegálních návykových látek**.

Na domluvených aktivitách je nutná pravidelná účast s možností řádné omluvy. **Opakované neomluvené absence v programu či časté omluvené absence** jsou příčící se účelu, pro který je smlouva uzavírána.

Není tolerováno **výtržnictví, fyzické či verbální násilí, šikana, projevy rasové a jiné nesnášenlivosti či intolerance.**

Zákaz **poskytování informací ze strany klienta o jiném klientovi** Gambling ambulance třetí osobě, tj. osobě odlišné od klienta ve skupině či pracovníka SANANIM z.ú., bez souhlasu klienta, jehož se informace týkají.

Abstinence, relaps, recidiva

Abstinence – ve skupinovém programu vyžadujeme abstinenci od hraní a sázení, tj. naprostý distanc od veškerého hazardu (tj. vč. sportky, stíracích losů apod.). Je možné, že se v průběhu léčby dohodnete se svým garantem na abstinenci i od jiného rizikového chování (například pití alkoholu, hraní play station apod.).

Relaps – jedná se o **krátkodobý návrat ke hraní/sázení**, jednorázové, případně časově omezené (např. „nezvládl jsem to a o víkendu jsem hrál v sobotu i v neděli, nebo „jsem si párkrát vsadil“).

Recidiva – v kontextu hazardního hraní se jedná o opakující hraní či sázení, přesahující uvedený rámec relapsu. O recidivě hovoříme tehdy, pokud trvá např. více dní v kuse, je těžké situaci zastavit, přestat hrát, není síla ani chuť situaci změnit.

Pokud situaci nezvládnete, máte **povinnost relaps oznámit nejpozději do 48 hodin**. Poté absolvujete pohovor se svým garantem (případně jiným pracovníkem GA), který následně rozhodne o dalším postupu (můžete být dočasně stažen ze skupinového programu a budete docházet určené časové období pouze na individuální pohovory, které mohou být naopak zintenzivněny). Relaps není důvodem pro ukončování programu, naopak se jej společně pokusíme využít pro předejití dalšímu nezdaru.

Proč a jak relaps oznamovat

Celá Vaše léčba v GA směřuje k zásadní změně životního stylu, k abstinenci od hraní/sázení. Abstinenci vnímáme jako důležitý prostředek této zásadní změny, naše dlouholetá praxe a zkušenosti klientů tuto tezi jednoznačně potvrzují. Relaps není tragédie, ale signál, že je něco špatně, něco se podcenilo/nedocenilo. Zaměříme se na spouštěče chutí/nutkání/to co k relapsu vedlo. Je nezbytné

náležitě analyzovat tuto událost, aby se našlo východisko pro budoucí situace. Řešený relaps s garantem přináší zkušenost a poučení: „takto/tudy ne, příště to musím řešit jinak“. Zvládnutý relaps znamená též, že se do budoucna naučíte rozpoznávat varovné signály, příznaky.

Prevence relapsu je tedy zásadním nástrojem léčby v GA. Vaším cílem bude zlepšení sebekontroly, omezení rizikových situací a zlepšení dovedností při jejich rozpoznávání a zvládnání.

Včasně hlášený (oznámený), podchycený a řešený relaps je tedy důležitým nástrojem a mementem pro udržení dosavadních pozitivních změn ve Vašem životě, ale též pojistkou a brzdou před recidivou, opakováním rizikových scénářů ve Vašem životě bez hraní nebo sázení.

Zásadou léčby je otevřenost a důvěra.

Relaps lze oznámit telefonicky na služební telefon 774 701 070, nebo formou e-mailu Vašemu garantovi (prijmeni@sananim.cz).

Tuto formu lze využít i při akutní krizi, chutích/nutkání hrát/sázet, vždy se Vám v provozních hodinách bude někdo z terapeutů věnovat a pomůže Vám nastalou situaci zvládnout!

Nedaří se Vám abstinovat nebo/ani udržet kontrolované hraní

Pokud se Vám nebude dařit dlouhodobě udržet abstinenci od hraní nebo sázení, je možné Vám garantovat 3 měsíce bezplatného individuálního poradenství (forma 1. fáze či individuálního programu) v plné šíři. V případě, že se nepodaří navodit zásadní změny a abstinovat, bude nutné zvážit společně s garantem další postup pro Vaši úzdravu. V úvahu přichází např. zprostředkování pobytové léčby (2 – 4 měsíce), případně zprostředkování jiné ambulantní léčby. Možností je samozřejmě také pokračovat v individuální rozvojové terapii v GA, v tomto případě je nutné respektovat náš ceník služeb.

Úhrady za služby GA

Pokud jste klientem GA a akceptujete program, pravidla a povinnosti vyplývající z 1. a 2. fáze jsou pro Vás všechny služby bezplatné. Jedná se tedy o:

- Individuální terapie v 1. a 2 fázi léčby
- Skupinová setkání ve 2. fázi léčby, obě fáze v maximální délce 6 měsíců
- Poradenství s rodinnými příslušníky a dalšími blízkými osobami – z kapacitních důvodů garantujeme nejvýše 3 setkání, zájemce o dlouhodobou párovou nebo rodinnou terapii odkazujeme do našeho zařízení **Poradna pro rodiče**

- Finanční/dluhové poradenství – mapování dluhů, komunikace s věřiteli, návrh na povolení oddlužení (insolvence), finanční plánování, analýza finančních postojů
- Právní poradenství zaměřené na jiné oblasti práva mimo dluhovou problematiku – poskytujeme pouze poradenství, v případě potřeby právního zastoupení odkazujeme na bezplatnou Právní poradnu A.N.O.
- Poskytování krizové intervence
- E-mailové a telefonické poradenství

V případě, že se rozhodnete využívat služby ambulance v jiné podobě nebo již postoupíte do programu následné péče, půjde o služby hrazené. Na podobě Vaší léčby se budete domlouvat konkrétně s Vaším garantem.

Výňatek z ceníku adiktologické péče

Výkon	Délka výkonu v minutách	Cena
Individuální rozvojová terapie	60	500 Kč
Skupinová terapie – růstová skupina	90	150 Kč

Právní, finanční a dluhové poradenství, krizová intervence, telefonické a internetové poradenství je poskytováno zdarma po celou dobu kontaktu.

Pokud jste dočetli až sem, víte to nejdůležitější, co Vás u nás čeká a co Vám můžeme nabídnout. Na následujících stránkách se, prosíme, seznamte ještě se svými právy a povinnostmi a formou stížnostního systému. Základní dokumenty (Etický kodex apod.) organizace jsou ke stažení na webových stránkách, jsou vyvěšeny na nástěnce v zařízení a budete s nimi seznámeni při sepsování Smlouvy poskytnutí ambulantní péče a adiktologických služeb v GA.

Neobávejte se nás na cokoliv doptat a doporučujeme si za pár dní tento dokument přečíst znovu, obsahuje mnoho informací a je důležité, abyste je všechny pojali. Těšíme se na spolupráci, tým GA.

Kontakt:

SANANIM z.ú., Gambling ambulance

Žitná 1574/51, Praha 1, 5. patro

tel.: 774 70 10 70, e-mail: gambling@sananim.cz

Práva a povinnosti klientů

Každý klient má právo:

- Na rovný přístup ke službám, které jsou poskytovány v Gambling ambulanci a jsou dostupné všem klientům bez ohledu na osobnostní, sociální, zdravotní, ekonomické okolnosti či trestní minulost, bez ohledu na pohlaví, rasu, etnicitu, národnost, politickou příslušnost, vyznání, či sexuální orientaci.
- Požádat poskytovatele o snížení nebo prominutí platby z fakultativních služeb, pokud již vyčerpал bezplatný program, na základě mimořádné nepříznivé finanční situace formou písemné odůvodněné žádosti.
- Na důstojný přístup a respekt ke své osobě, bezpečí a fyzickou, hodnotovou a majetkovou nedotknutelnost
- Na péči prováděnou kvalifikovanými odborníky
- Na zachování důvěrnosti při využívání služeb zařízení a informování o způsobech zacházení s osobními informacemi
- Na seznámení se se všemi informacemi potřebnými pro rozhodnutí o tom, jestli chce službu začít využívat
- Odmítnout, případně kdykoliv v průběhu spolupráce ukončit spolupráci. Zároveň má klient možnost získat informace o alternativách další odborné pomoci.
- Využívat všech aktivit, které program nabízí a které mohou pomoci k naplňování potřeb klienta
- Nahlížet do osobního spisu vyjma terapeutické části dokumentace a právo na pořízení výpisu z ní.
- Přizvat k řešení svých témat třetí osoby (rodinné příslušníky, partnery, instituce...). Třetí osoby naopak mohou do procesu vstupovat pouze se souhlasem klienta
- Na podporu a pomoc i v případě předčasného ukončení programu z jakéhokoliv důvodu a na poskytnutí informací o podobných léčebných službách, zdrojích a pobytových místech
- Na informaci a odůvodnění a vyúčtování všech hrazených poplatků
- Podat stížnost v případě, kdy má podezření, že dochází k omezování jeho práv, být informován o způsobu, jakým je možné stížnost podat
- Být se všemi výše uvedenými pravidly srozumitelně seznámen a dostat odpověď na všechny otázky s právy klienta souvisejícími

ZÁKLADNÍ POVINNOSTI:

- po uzavření smlouvy je klient povinen podrobit se určenému léčebnému procesu ve způsobu, čase, zařízení a místě. Dále je povinen podrobit se dobrovolně všem povinnostem spojeným s léčebným procesem.
- nenarušovat svým chováním a jednáním pravidla dobrých mravů, slušného chování, hygieny a úcty k okolí.
- přísný zákaz užívání drog, popřípadě jiných návykových a zdraví poškozujících látek, i manipulace s nimi v prostorách Gambling ambulance pod sankcí ukončení léčebného procesu.

- přísný zákaz online hraní hazardních her a sázení v prostorách Gambling ambulance pod sankcí ukončení léčebného procesu
- v případě vědomě způsobené škody na majetku SANANIM z. ú. za ni nese klient plnou majetkovou odpovědnost.

Situace, které mohou vést k ukončení spolupráce s klientem ze strany zařízení:

- Fyzická a verbální agrese vůči pracovníkům či ostatním klientům
- Vnášení a manipulace s návykovou látkou (alkoholem a nelegálními návykovými látkami) v zařízení
- Užití, či opakované užívání návykové látky (alkohol, nelegální návykové látky apod.) způsobem, který znemožňuje smysluplnou spolupráci.
- Online hraní hazardních her a sázení v prostorách Gambling ambulance
- Vnášení a manipulace se zbraněmi v zařízení (zejména střelné, bodné a sečné zbraně)
- Poškozování nebo odcizení majetku SANANIMu z.ú., nebo ostatních klientů, nebo pracovníků, potažmo spáchání jakéhokoliv trestného činu ve vztahu k léčbě, pracovníkům či zařízením SANANIMu nebo ostatním klientům
- Dlouhodobé, opakované chování klienta, které je v přímém rozporu s cílem spolupráce a posláním zařízení a znemožňuje naplňování terapeutického a léčebného plánu. To že k tomuto chování dochází, musí být nejdříve reflektováno, vyhodnoceno s klientem a musí být naplánovány pokusy o jeho nápravu
- Klient je déle než jeden měsíc bez kontaktu se zařízením, bez omluvy se nedostavuje na plánované aktivity a nereaguje na pokusy o jeho kontaktování

O jednorázovém neposkytnutí služby ve výše zmíněné situaci rozhoduje pracovník zařízení, o ukončení spolupráce rozhoduje celý tým na poradě zařízení.

Vážným, či opakovaným porušením povinností se vystavujete možnosti ukončení spolupráce ze strany zařízení. Plné znění práv a povinností klientů: www.sananim.cz

Stížnostní systém

V případě podezření na porušení některého ze svých práv máte možnost podat stížnost. Stížnosti přijímají všechny zařízení SANANIM z.ú a je vždy předána do rukou vedoucího daného zařízení, který tuto stížnost zaeviduje (kniha či šanon stížností) a zaznamená datum přijetí stížnosti. Dále je možné zaslat na adresu zařízení (adresy jsou uvedeny na www.sananim.cz). Stížnost je též možno zaslat na adresu vedení SANANIM z.ú. (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13. 158 00) či na emailovou adresu stiznost@sananim.cz, kde jsou evidovány (zápis do šanonu stížností a zápis data přijetí stížnosti).

Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů, včetně odeslání písemné odpovědi stěžovateli. Pokud není možné z nějakého důvodu vyřídit stížnost v dané lhůtě, musí být stěžovatel písemně informován o důvodech zpoždění i o novém termínu vyřízení stížnosti.

Odpověď na stížnost obsahuje informace o následujících údajích:

Jak byla stížnost prošetřována

Informace o osobách, které byly v rámci šetření kontaktovány (vyjma jmen klientů)

Výsledky prošetřování

Přijatá opatření

Stížnost vyřizuje vedoucí daného zařízení. Pokud stěžovatel podává stížnost na vedoucího, nebo stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím, předává se stížnost výkonnému řediteli (Mgr. Jiří Richter, Ovčí hájek 2549/64 A, Praha 13).

Odvolačí instance v případě nespokojenosti s vyřízením žádosti jsou následující:

Správní rada zapsaného ústavu SANANIM (Ovčí hájek 2549/64A, Praha 13)

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, Praha 5 nebo další instituce zabývající se lidskými právy, či jsou odbornou autoritou v oboru adiktologie.

Stížnost může být předána etické komisi SANANIM z.ú. v případě, pokud se stížnost týká etiky práce.

Pro vyřízení stížnosti si klient může zvolit zástupce.

Obsah

Jaký program v GA realizujeme, co můžete očekávat.....	1
Co znamená ambulantní léčba	2
S kým se u nás potkáte	2
Strukturovaný ambulantní program.....	3
Základní program.....	3
1. fáze - stabilizační	3
2. fáze – léčebná.....	4
Individuální program	5
Program následné péče (Fakultativní – zpoplatněné služby).....	6
Ukončení léčby	6
Základní pravidla Gambling ambulance	7
Abstinence, relaps, recidiva	8
Proč a jak relaps oznamovat.....	8
Nedaří se Vám abstinovat nebo/ani udržet kontrolované hraní.....	9
Úhrady za služby GA.....	9
Práva a povinnosti klientů	11
Stížnostní systém.....	13