

Doroślóść to, niestety, równieŹ nowe wyzwania i problemy. W trudnych sytuacjach nie poddawaj się, nie wstydź się prosić o pomoc najbliższych. Pamiętaj, Źe wokół Ciebie istnieją organizacje i instytucje, które powstały właśnie po to, aby pomagać w rozwiązywaniu problemów innych ludzi. Pierwszy krok należy do Ciebie.

1. W labiryncie prawa

Żyjemy w systemie zasad i przepisów. Zwykle nie zastanawiamy się nad tym faktem, uznając go za oczywisty: podpisujemy umowę o pracę, zawieramy umowę z firmą zakładającą sieć internetową, rozliczamy się z urzędem skarbowym, bierzemy pożyczkę na samochód, idziemy do lekarza. Wszystkie te przypadki oznaczają, Źe Ty oraz druga strona (np. pracodawca, urząd, firma, sklep, bank) przyjmujecie wzajemnie wobec siebie określone zobowiązania. Komplikacje zaczynają się zwykle wtedy, gdy zasady umowy zostają złamane: „zawalasz” z czymś w pracy, nie spłacasz w porę raty, nie składasz w odpowiednim terminie zeznania podatkowego itd. Ponośisz konsekwencje. Ale może się też zdarzyć, Źe to druga strona łamie zasady: na przykład pracodawca nie wypłaca pensji, firma wysyła powiadomienie o nie wiadomo jak i dlaczego naliczonych odsetkach, placówka medyczna odmawia wydania dokumentacji lekarskiej lub uniemożliwia dostęp do lekarza, zakupiony przedmiot okazuje się wadliwy.

Co ma zrobić osoba, która nie posiada ani odpowiedniej wiedzy o przepisach, ani pieniędzy, aby za pomoc zapłacić prawnikowi? Na szczęście **istnieją instytucje, które świadczą bezpłatną, fachową pomoc prawną**. To między innymi rzecznicy (praw obywatelskich, praw pacjentów, konsumentów) oraz poradnie prawne działające na uczelniach wyższych i w organizacjach pozarządowych.

Prawa obywatelskie

Ochroną praw i wolności osób fizycznych i prawnych (np. organizacji) zajmuje się **Rzecznik Praw Obywatelskich** [RPO]. Jeśli prawa te zostały naruszone przez instytucję publiczną lub jej funkcjonariusza, możemy i powinniśmy zwrócić się do Biura RPO. Najpierw zostaną sprawdzone wszystkie fakty związane z problemem, a jeśli RPO stwierdzi naruszenie Twoich dóbr (czyli praw), zażąda wszczęcia postępowania w tej sprawie oraz zacznie działać wykorzystując wszelkie możliwe i prawnie określone środki. Rzecznik Praw Obywatelskich ma swój urząd w Warszawie, ale kontakt z jego biurem jest bardzo prosty – wystarczy napisać lub

zadzwoń, a pracownicy tej instytucji poinformują Cię o kolejnych krokach. Pamiętaj, że wszystkie listy kierowane do RPO muszą być podpisane – jest to warunek konieczny, aby Twoja sprawa została rozpatrzona.

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

Aleja Solidarności 77, 00-090 Warszawa; tel. centrala 22 551 77 00; www.rpo.gov.pl

Kontakt z Punktem Przyjęć Interesantów RPO w Krakowie

Małopolski Urząd Wojewódzki w Krakowie, ul. Basztowa 22, II piętro, sala 202

W każdy ostatni czwartek miesiąca, co drugi miesiąc w godzinach 9-14

Prawa konsumenta

Co zrobić, jeśli zostały złamane Twoje prawa konsumenckie? Przykładowo, gdy zakupiłeś(aś) towar posiadający wady lub cechy, o jakich nie poinformował Cię sprzedawca albo które nie są podane na opakowaniu (np. że produkt zawiera szkodliwe substancje). Co w sytuacji, gdy sprzedawca czy producent nie chcą wywiązać się z zobowiązań gwarancyjnych? – to częsty przypadek, który dotyczy zarówno produktów, jak i usług. Pomocy szukaj u Rzecznika Konsumentów. Rzecznik udziela porad prawnych bezpośrednio, telefonicznie lub mailowo, może też podjąć interwencję w danej sprawie, na przykład występując do sprzedawcy lub producenta z pismem, w którym wskaże jego zobowiązania wobec konsumenta.

Zajrzyj również na **stronę Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

<https://www.uokik.gov.pl/>, na której znajduje się wyszukiwarka instytucji (na dole strony, po prawej) pomagających konsumentom rozwiązać problem, działających w danym mieście.

Infolinia Konsumentka

801 440 220 (pn.-pt., w godz. 8:00-18:00)

Możesz również uzyskać poradę pod adresem: www.porady.konsumenci.org

Powiatowy i Miejski Rzecznik Konsumentów

Al. Powstania Warszawskiego 10, Centrum Administracyjne, box 49 (parter) pn.-pt., godz.

7:40-15:30; tel. 12 616 92 31, 12 616 92 32.

Miejski Rzecznik Konsumentów przyjmuje też na dyżurach w siedzibach Rad Dzielnic oraz w siedzibie Starostwa Powiatowego (Al. Słowackiego 20) – wszystkie informacje znajdziesz na stronie: www.bip.krakow.pl/rzecznik

Prawa pacjenta

Zadaniem Rzecznika Praw Pacjenta [RPP] jest pomoc prawna osobom, których prawa zostały w jakikolwiek sposób naruszone przez placówki medyczne (np. przychodnie, szpitale) i ich pracowników. Zanim jednak zwrócisz się do RPP wykorzystaj inne możliwości:

- Jeśli Twoja skarga dotyczy niewłaściwego zachowania personelu (lekarza, pielęgniarki, rejestratorki), interweniuj u bezpośredniego przełożonego tego pracownika: w szpitalu jest nim **ordynator lub dyrektor, a w przychodni – kierownik**. Taka interwencja powinna przynieść najszybsze efekty.
- Skontaktuj się z Działem Skarg i Wniosków w Małopolskim Oddziale NFZ, odpowiedzialnym za przyjmowanie i rozpatrywanie skarg pacjentów związanych z udzielaniem świadczeń opieki zdrowotnej przez świadczeniodawców w ramach umowy z Małopolskim Oddziałem Wojewódzkim Narodowego Funduszu Zdrowia (kontakt poniżej).
- Jeśli dotychczasowe kroki okazały się nieskuteczne, skontaktuj się z Rzecznikiem Praw Pacjenta. Rzecznik może z urzędu lub na wniosek strony żądać wszczęcia postępowania oraz brać udział w toczącym się postępowaniu.

Dział Skarg i Wniosków w Małopolskim Oddziale NFZ

Linia Pacjenta: tel. . 12 98 83 03, ul. Batorego 24, Kraków www.nfz-krakow.pl

Dział Skarg i Wniosków w Małopolskim Oddziale NFZ

Linia Pacjenta: tel. . 12 98 83 03, ul. Batorego 24, Kraków www.nfz-krakow.pl

Bezpłatna pomoc prawna

Osobom niezamożnym, których nie stać na korzystanie z płatnej obsługi prawnej, pomocy udzielają studenci ostatnich lat studiów prawniczych (nad jakością ich pracy czuwają

VI. POTRZEBUJESZ POMOCY

pracownicy naukowcy). Aktualnie istnieje kilka możliwości uzyskania w Krakowie bezpłatnej usługi prawnej. Jednym z takich punktów jest studencka poradnia prawna działająca w Krakowie przy Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego. Jeśli więc potrzebujesz pomocy prawnej, a nie stać Cię na opłacenie prawnika, udaj się do poradni, w której po podpisaniu odpowiedniego oświadczenia (iż nie stać Cię na płatną poradę prawną i że nie posiadasz prawnika z urzędu) oraz po wypełnieniu specjalnego kwestionariusza, student zajmujący się daną dziedziną prawa (np. prawem cywilnym, administracyjnym, karnym) przygotuje na piśmie odpowiedź (oczywiście nie na miejscu) – zostaniesz poinformowany, kiedy masz się zgłosić po poradę, jakie kroki powinieneś poczynić i jakie są sposoby rozwiązania problemu. Możesz również starać się o poradę prawną z jednym z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej, jeśli spełniasz jeden z poniższych wymogów:

- nie masz ukończonego 26 roku życia,
- korzystasz z Karty Dużej Rodziny,
- w ciągu ostatnich 12 miesięcy korzystałeś(aś) ze świadczeń opieki społecznej,
- w wyniku wystąpienia klęski żywiołowej, katastrofy naturalnej lub awarii technicznej znalazłeś(aś) się w sytuacji zagrożenia lub poniosłeś(aś) straty.

Więcej informacji znajdziesz na stronie: www.bip.krakow.pl

Poniżej znajdziesz adresy i godziny otwarcia Punktów Nieodpłatnej Pomocy Prawnej

adres	godziny działania punktu /od poniedziałku do piątku */
os. Centrum C 10 [pokój nr 4]	godz. 07.30-11.30
	godz. 12.00-16.00
	godz. 16.30-20.30
ul. Rzeźnicza 2 [pokój nr 28]	godz. 15.30-19.30
ul. Józefińska 14 [pokój nr 003]	godz. 16.00-20.00
ul. Krakowska 55 [wejście od ul. Krakowskiej 53, parter]	godz. 15.30-19.30
ul. Helclów 2 [pokój nr 10]	godz. 16.00-20.00
ul. Sas-Zubrzyckiego 10, [dom nr 1 „Socius”]	godz. 11.00-15.00
ul. Łanowa 41 [pokój nr 26]	godz. 07.30-11.30
	godz. 12.00-16.00

VI. POTRZEBUJESZ POMOCY

ul. Grunwaldzka 8 [pokój nr 13]	godz. 12.00-16.00
Al. Daszyńskiego 22	godz. 12.00-16.00
Plac Wszystkich Świętych 3-4 [pokój nr 27]	godz. 16.30-20.30
os. Dywizjonu 303 nr 34 [sala dyżurów Radnych]	poniedziałki: godz. 09.00-13.00 wtorki: godz. 13.00-17.00 środy: godz. 12.00-16.00 czwartki: godz. 12.00-16.00 piątki: godz. 08.00-12.00
Al. Powstania Warszawskiego 10 [pokój nr 49]	godz. 16.00-20.00
Plac Wszystkich Świętych 3-4 [pokój nr 6]	godz. 16.00-20.00
Plac Wszystkich Świętych 3-4 [pokój nr 27]	godz. 07.30-11.30 godz. 12.00-16.00
ul. Wielopole 17a [pokój nr 5, POM]	godz. 16.00-20.00
os. Zgody 2 [pokój nr 22]	godz. 16.00-20.00
ul. Stachowicza 18 [pokój nr 8]	godz. 16.00-20.00
ul. Wielicka 28a [pokój nr 15]	godz. 16.00-20.00
Rynek Podgórski 1 [pokój nr 8]	godz. 16.00-20.00
ul. Grunwaldzka 8 [pokój nr 13]	godz. 16.00-20.00
ul. Kasprowicza 29 [pokój nr 1]	godz. 16.00-20.00
ul. Czerwieńskiego 16 [pokój nr 32]	godz. 10.00-14.00
ul. Rozrywka 1 [pokój nr 8]	godz. 12.00-16.00
Rynek Podgórski 4/2a	godz. 07.30-11.30 godz. 12.00-16.00
os. Na Kozłowie 27 [pokój nr 2a]	godz. 15.30-19.30

DARMOWE PORADY PRAWNE (POZA PUNKTAMI NIEODPŁATNEJ POMOCY PRAWNEJ)

Uniwersytecka Poradnia Prawna UJ

Al. Krasińskiego 18/3, 30-101 Kraków, tel./fax: 12 430 19 97

www.law.uj.edu.pl/poradnia, e-mail: poradnia.prawna@uj.edu.pl

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej

(prawo rodzinne, przemoc w rodzinie, zabezpieczania społeczne, ochrona praw lokatorów)

Filie: przy ul. Rzeźniczej 5, Praskiej 52, Powstańców Wielkopolskich 3,
Jerzmanowskiego 37, Radzikowskiego 37 oraz na os. Górali 19 i os. Teatralnym 24.

Fundacja Cognosco

(prawo cywilne, karne, rodzinne, pracy, podatkowe, administracyjne, gospodarcze i
konsumenckie)

Bezpłatne porady m.in. dla osób korzystających z pomocy społecznej oraz posiadających
Kartę Dużej Rodziny.

Więcej informacji na stronie: www.poradnieprawne.org i pod numerem telefonu 12 307 25 10.

2. Niepełnosprawność

Niepełnosprawność w mniejszym lub większym stopniu dotyczy nas wszystkich. Nawet jeśli jesteś osobą pełnosprawną, niemal pewne jest to, że znasz co najmniej jedną osobę z niepełnosprawnością. I nikt z pełnosprawnych dziś nie może być stuprocentowo pewny, co wydarzy się w jego życiu w przyszłości. Przykłady? Corocznie tysiące osób traci pełnosprawność wskutek wypadków drogowych, chorób, nieszczęśliwych wydarzeń, a tempo życia i stres sprawiają, że coraz więcej ludzi boryka się z depresjami, nerwicami czy zaburzeniami odżywiania (anoreksją, bulimią). Dziś osoby z dysfunkcjami zaczynają się pojawiać w życiu publicznym i w mediach, a nowe budynki są już z reguły architektonicznie dostosowywane dla potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. Ale kiedy z niepełnosprawnością własną lub bliskich stajemy twarzą w twarz, wciąż nie wiemy, jak sobie z nią radzić. Warto szukać pomocy.

W Krakowie działa **Pełnomocnik ds. Osób Niepełnosprawnych oraz Referat ds. Problematyki Osób Niepełnosprawnych**. W Referacie uzyskasz informacje o możliwej pomocy dla osób z niepełnosprawnością, o organizacjach działających na terenie Krakowa, przepisach prawnych itd. Jeśli będziesz studiować, poszukaj na swojej uczelni Biura ds. Osób Niepełnosprawnych. Jeśli potrzebujesz szczegółowych informacji sięgnij po **Krakowski Informator dla Osób Niepełnosprawnych** dostępny na stronie www.krakow.pl/bezbarier.

Referat ds. Problematyki Osób Niepełnosprawnych

ul. Stachowicza 18, 30-103 Kraków, 12 616 50 75, 12 616 50 26

Przydatne adresy internetowe:

www.krakow.pl/bezbarier – specjalny serwis na stronie Miasta Krakowa: aktualne informacje, adresy, linki do stron specjalistycznych instytucji;

www.niepelnosprawni.pl – w zakładce „Centra Integracja” znajdują się informacje o instytucjach i organizacjach zajmujących się szeroko rozumianą niepełnosprawnością;

www.pfron.org.pl – strona Państwowego Funduszu Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych.

3. Do lekarza, do apteki

Kto płaci za Twoje leczenie?

Publiczna służba zdrowia nie jest „darmowa” – jest opłacana z Narodowego Funduszu Zdrowia (NFZ), do którego należą wszyscy obywatele opłacający składkę na ubezpieczenie zdrowotne. Właśnie te składki tworzą Fundusz, z którego pokrywane są koszty leczenia chorych. Jak Twoje pieniądze trafiają do Funduszu?

- Dopóki nie pracujesz i pozostajesz na utrzymaniu rodziców, składkę opłaca za Ciebie pracodawca któregoś z rodziców.
- Jeśli pracujesz, składkę odprowadza Twój pracodawca – oczywiście opłaca to z pieniędzy, które u niego wypracowujesz.
- Jeśli jesteś osobą zarejestrowaną jako bezrobotna, do NFZ zgłasza Cię Urząd Pracy.
- Rolników i ich dzieci do NFZ zgłasza Kasa Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego

(KRUS).

- Jeśli prowadzisz własną działalność gospodarczą lub wykonujesz tzw. wolny zawód (pracujesz np. jako informatyk, dziennikarz dla różnych agencji, z którymi podpisujesz umowę o dzieło lub zlecenie, ale nie jesteś w żadnej zatrudniony(a) na stałe), wówczas to Ty musisz zgłosić się i zapisać w NFZ.

NFZ pokrywa jedynie część kosztów, które wiążą się ze zdrowiem obywateli. Płacąc składki do NFZ i udając się do placówki, która podpisała umowę z NFZ, **nie zapłacisz m.in. za:** badania diagnostyczne, leczenie ambulatoryjne, leczenie szpitalne (ale jedynie na podstawie odpowiedniego skierowania lekarskiego), opiekę podczas ciąży czy orzeczenie o stanie zdrowia wymagane np. przez pracodawcę (który wystawia odpowiednie skierowanie na badanie).

Możesz dowolnie wybrać jednego lekarza tzw. pierwszego kontaktu, również w prywatnych placówkach zdrowia. Jeśli lekarz ten ma podpisany kontrakt z NFZ, nie zapłacisz za leczenie; jeśli lekarz nie podpisał takiej umowy, musisz zapłacić za wizytę. Lekarz pierwszego kontaktu podejmuje decyzję, czy i jaki będzie dalszy ciąg procesu leczenia, wypisuje skierowania na badania dodatkowe i do specjalistów.

Bez skierowania, czyli bez wcześniejszych konsultacji z lekarzem ogólnym, możesz się udać m.in. do lekarza dermatologa, ginekologa, okulisty, położnika, psychiatry i stomatologa. Idąc do lekarza nie zapomnij o zabraniu dowodu osobistego (będzie Ci potrzebny numer PESEL), który umożliwi pracownikom placówki odszukanie danych o Twoim ubezpieczeniu w systemie eWUŚ (elektroniczna Weryfikacja Upoważnień Świadczeniobiorców).

Masz również możliwość wykonania bezpłatnych i anonimowych testów w kierunku HIV w Punkcie Diagnostyczno-Konsultacyjnym na terenie Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie w Zakładzie Mikrobiologii, ul. Kopernika 19 (II piętro), we wtorki i czwartki w godz. 16.00-19.00.

Informacje na temat tego, co przysługuje Ci w ramach NFZ oraz jakie są warunki leczenia za granicą znajdziesz:

- nfz-krakow.pl → „Strona dla pacjentów” oraz „Kontakt”
- w Małopolskim Oddziale Wojewódzkiego NFZ przy Batorego 24
- dzięki całodobowej infolinii dla pacjentów: 12 29 88 449

Może zdarzyć się potrzeba zakupu leku czy innych produktów aptecznych w godzinach nocnych (po godz. 20.00), w sobotę (po 16.00), w niedzielę lub dzień świąteczny. Większość aptek jest wówczas już zamknięta, więc potrzebna będzie wizyta w jednej z aptek całodobowych:

- **Apteka dr Max**

Karmelicka 23, tel. (12) 631 19 80.

- **Apteka Galla**

Galla 26, tel. (12) 636 73 65.

- **Apteka Dbam o Zdrowie**

Kalwaryjska 94, tel. (12) 656 18 50.

- **Apteka Dbam o Zdrowie**

Centrum A bl. 3, tel. (12) 425 75 40.

- **Apteka Galaktyka**

Wolska 1, tel. 570 405 975.

- **Apteka Prywatna**

Moglińska 21, tel. (12) 411 01 26.

- **Apteka Pod Eskulapem**

Kazimierza Wielkiego, tel. (12) 637 44 01.

- **Apteka Centrum**

Miłkowskiego 3/1, tel. (12) 268 99 88.

- **Apteka Dbam o Zdrowie**

Zielińskiego 3, tel. (12) 415 08 04

- **Apteka Magiczna**

Ćwiklińskiej 10, tel. (12) 658 10 01.

Spis innych aptek i godziny ich otwarcia możesz znaleźć również na www.bip.krakow.pl (najlepiej poprzez wpisanie w wyszukiwarkę hasła „apteki”).

4. Nie czujesz się bezpiecznie w domu...

Zdarza się, że dom nie jest takim miejscem, jakim być powinien: ciepłym, bezpiecznym, spokojnym. Jeśli Ty lub ktokolwiek z Twoich bliskich jest ofiarą przemocy ze strony któregoś z członków rodziny, nie zwlekaj, udaj się po fachową pomoc, walcz o swoje prawa, bezpieczeństwo i godność. Pamiętaj, że **przemocą jest każde zachowanie, które poniża, które narusza prawa drugiej osoby**, które powoduje psychiczne i fizyczne cierpienie. Przemocą jest więc nie tylko fizyczne znęcanie się: bicie czy szarpanie, ale również poniżanie słowem lub zachowaniem.

Przemoc w rodzinie jest wciąż jednym z najbardziej ukrywanych dramatów ludzi. Dzieje się tak dlatego, że wciąż funkcjonuje na jej temat wiele **fałszywych przekonań**: że „brudy należy pracować we własnym domu”, iż „to ofiara powinna się wstydić”, a nawet ofiara „pewnie sobie zasłużyła”, i tak dalej...

- Nieprawdą jest, że przemoc w rodzinie to sprawa prywatna – w świetle prawa **sprawca przemocy popełnia przestępstwo, które podlega karze**. To nie ofiara, ale przestępca ma się bać i wstydić.
- Nieprawdą jest, że przemoc w rodzinie występuje tylko w najniższych klasach społecznych – przemoc stosują zarówno ludzie z wysoką pozycją społeczną, jak i ci o niskim statusie.
- Nieprawdą jest, że przemoc jest incydem, który „już nigdy się nie powtórzy” – w co często chciałyby wierzyć ofiary. Zwykle „pierwszy raz” oznacza, że w przyszłości pojawią się kolejne.

Pamiętaj, **dla przemocy nie ma żadnego usprawiedliwienia** – w żadnym, ale to żadnym wypadku nie można jej tłumaczyć „złym humorem” czy chorobą oprawcy, ani też tym, co często twierdzi oprawca: że ofiara „zasłużyła na karę”.

Co robić w przypadku, gdy dochodzi do przemocy domowej?

- Po pierwsze, nie ulegaj, sprzeciw się oprawcy, powiedz NIE.
- Zachowaj zimną krew, ale nie odpowiadaj agresją na agresję, bo wywoła to efekt lawiny;

chroń samego/samą siebie. Jeśli w domu są dzieci, chroń je!

- Zbieraj dowody – nie ukrywaj sytuacji przed rodziną, przyjaciółmi, sąsiadami, bo dzięki temu będą mogli świadczyć, na przykład w sądzie. Jeśli będziecie mieć uzasadnione obawy, że ze strony oprawcy świadkom grozi niebezpieczeństwo, możecie wnioskować w sądzie lub prokuraturze o utajnienie ich danych osobowych. Zbieraj też dowody materialne (np. poszarpane, zakrwawione ubrania, rozbity sprzęt). Jeśli zgłosisz sprawę na Policji, złóż wniosek o zabezpieczenie dowodów.
- Jeśli zostałeś(eś) pobita(y) lub zgwałcona(y), idź do lekarza i poproś o obdukcję (zaświadczenie o stanie zdrowia z opisem poniesionych obrażeń).

Udaj się do instytucji, w której otrzymasz profesjonalną pomoc psychologiczną, prawną, socjalną.

W Krakowie takiej pomocy udziela:

- **Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej** – www.mops.krakow.pl.

Główna siedziba MOPS w Krakowie znajduje się przy ul. Józefińskiej 14 (ale mieszkańcy poszczególnych dzielnic Krakowa zwracają się do odpowiednich Filii MOPS – adresy Filii MOPS znajdziesz na stronie internetowej).

Może warto zacząć od telefonu? **Telefon zaufania: 12 413 71 33** – codziennie w godz. 16:00-21:00 ktoś bezstronny uważnie i bezpiecznie Cię wysłucha.

A jeśli o swoim problemie wolisz pisać, skorzystaj z nowej formy pomocy: **e-maila zaufania**. Twoją wiadomość odbiorą specjaliści i z pewnością pomogą Ci znaleźć wyjście z trudnej sytuacji. Pisz na adres: **e-mailzaufania@mops.krakow.pl**.

- **Ośrodek Interwencji Kryzysowej:**

Bezpłatna specjalistyczna (np. psychologiczna, prawna) pomoc dla ofiar przemocy, osób cierpiących wskutek ciężkich doświadczeń.

Kontakt: ul. Radziwiłłowska 8b, Kraków, tel. (12) 421 92 82 (pomoc przez całą dobę), www.oik.krakow.pl.

- **Krakowski Instytut Psychoterapii** – www.kip.edu.pl.

KIP prowadzi nieodpłatnie usługi poradnictwa i terapii dla mieszkańców miasta Krakowa. W Instytucie pomoc znajdą osoby i całe rodziny, które między innymi doświadczają przemocy,

przeżywają trudny okres związany na przykład z żałobą czy rozwodem, borykają się z problemem alkoholizmu czy choroby psychicznej najbliższych.

Oddziały w Krakowie – we wszystkich oddziałach rejestracja osobiście w siedzibie lub telefonicznie od poniedziałku do piątku w godz. 10.00-18.00 albo poprzez e-mail:

- ul. Podbrzezie 6 – tel. 12 423 02 28 oraz 698 549 596;
e-mail: podbrzezie@kip.edu.pl
- os. Krakowiaków 2 – tel. 12 644 12 66 (w. 21 lub 24)
e-mail: krakowiakow@kip.edu.pl
- ul. Ptaszyckiego 6, 31-979 Kraków
tel. 12 682 11 50 lub 692 960 436; e-mail: ptaszyckiego@kip.edu.pl

- **Ośrodek dla Osób Dotkniętych Przemocą**

Całodobowa, bezpłatna pomoc; podczas dyżurów porady psychologa, prawnika, pracownika socjalnego, pedagoga. Telefonować można przez całą dobę, a w godzinach 8.00-21.00 można po prostu przyjść do Ośrodka i uzyskać pomoc bezpośrednią.

Kontakt: os. Krakowiaków 46, Kraków, tel. 12 425 81 70, email:

oodp.krakowiakow@caritas.pl.

5. Uzależnienie – Twoje lub kogoś bliskiego

Ta część dotyczy Cię zarówno wtedy, jeśli Ty jesteś osobą uzależnioną, jak i wtedy, gdy ktoś z bliskich jest uzależniony (Ty możesz być tzw. osobą współuzależnioną). Często pomocy specjalisty potrzebują osoby, które wychowywały się w rodzinie z problemem alkoholizmu – to tzw. osoby z syndromem DDA (Dorośle Dzieci Alkoholików) – to doświadczenie bardzo utrudnia budowanie zdrowych relacji w dorosłości. Warto podjąć terapię.

Trudności i problemy, nudę i poczucie bezsensu, stres i szybkie tempo życia próbujemy zwalczyć na rozmaite sposoby. Sięgamy po „coś”, co ma pomóc zapomnieć o kłopotach, zająć czas, poczuć się lepiej. Kiedy wszystkie działania i myśli zaczynamy uzależniać od tego „czegoś”: od alkoholu (w tym piwa), narkotyków, Internetu, jedzenia, hazardu, lekarstw, trzeba się zwrócić o pomoc do innych, żeby nie stracić samego siebie.

- **Miejska Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych**

Osoby uzależnione najczęściej nie widzą potrzeby pójścia na terapię. Przekonane o kontroli, jaką mają nad swoim pićciem, odrzucają propozycję pomocy, aby nie pokazać, że sobie nie radzą. Wtedy jedyną drogą dla rodziny jest złożenie wniosku o zobowiązanie osoby pijącej do leczenia odwykowego. Zgłoszenie przyjmowane są osobiście (trzeba przyjść z dowodem osobistym) w Miejskiej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych w Miejskim Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie. Więcej o tej procedurze: www.mcpcu.krakow.pl → zakładka Miejska Komisja Rozwiązywania Problemów Alkoholowych: procedura motywowania i zobowiązania do leczenia odwykowego

Kontakt: Biuro MKRPA, Miejskie Centrum Profilaktyki Uzależnień w Krakowie, ul. Rozrywka 1, Kraków, tel. (12) 411-41-21 w. 116. Dyżur Zespołu Interwencyjnego MKRPA: poniedziałek, środa 16:00-18:00, wtorek i czwartek 9:00-11:00.

- **Krakowskie Centrum Terapii Uzależnień - www.kctu.pl**

Tu wszechstronną pomoc specjalistów uzyskają osoby uzależnione (od alkoholu, narkotyków, hazardu, Internetu) oraz „eksperymentujące” z różnymi substancjami (czyli osoby „próbujące”, które uważają, że nie są uzależnione).

Ważne, aby o działalności Centrum wiedziały dzieci (również dorosłe) osób uzależnionych oraz inni członkowie rodziny, w której jest osoba uzależniona. Samemu bardzo trudno jest pokonać problem tak zwanego współuzależnienia, dlatego warto skontaktować się z Centrum i tam znaleźć bezpłatną pomoc.

Kontakt:

- KCTU, ul. Wielicka 73, Kraków, tel. 12 425 57 47; e-mail: poradnia@kctu.pl
- Ośrodek Psychoterapii Dorosłych Dzieci Alkoholików, Jerzmanowskiego 40, Kraków, tel. 12 359 30 18 (w godz. 10.00-18.00); e-mail: filia@kctu.pl
- **Telefony Zaufania:**

Telefon Zaufania dla Osób z Problemem Alkoholowym i ich Rodzin: 12 411 60 44 (całodobowy).

Ogólny Telefon Zaufania 12 413 71 33 – codziennie w godz. 16.00-21.00.

Telefon zaufania dla kobiet: 12 422 47 50 – poniedziałki, środy (10.00 – 13.00), czwartek (16.00 – 19.00), piątek (20.00 – 24.00).

6. Wszystko wydaje Ci się bez sensu

Jeśli masz problemy, których nie jesteś w stanie sam(a) rozwiązać; wszystko wydaje Ci się bez sensu; z dnia na dzień czujesz się coraz gorzej – nie czekaj, nie wycofuj się z życia! Być może cierpisz na depresję, a wówczas potrzebna jest pomoc innych ludzi. Zadzwoń na Telefon Zaufania; pomoże Ci już sama rozmowa z osobą dyżurującą przy telefonie, i która przekaze Ci też informacje o tym, gdzie i jak można uzyskać pomoc bezpośrednią.

- **Telefony Zaufania:**

Ogólny Telefon Zaufania: 12 413 71 33 (godz. 16.00-21.00).

- **Ośrodek Interwencji Kryzysowej:**

Bezpłatna specjalistyczna (np. psychologiczna, prawna) pomoc osobom znajdującym się w trudnej sytuacji życiowej i potrzebującym pomocy w rozwiązaniu problemu; pomoc dla osób przeżywających żałobę, utratę bliskich osób, cierpiących wskutek ciężkich doświadczeń.

Kontakt: ul. Radziwiłłowska 8b, Kraków, tel. 12 421 92 82 (pomoc przez całą dobę)

www.oik.krakow.pl

7. Pomoc dla zwierzaka

Być może chciałbyś dać dom bezdomnemu zwierzakowi? Zaginął Twój zwierzak? Znasz bezpańskiego psa lub kota, który potrzebuje pomocy? A może Ty chcesz pomagać zwierzętom będącym pod opieką Krakowskiego Towarzystwa Opieki nad Zwierzętami?

W każdym z tych przypadków skontaktuj się z krakowskim Schroniskiem Dla Bezdomnych Zwierząt Krakowskiego Towarzystwa Opieki nad Zwierzętami.

Kontakt:

- Schronisko Dla Bezdomnych Zwierząt Krakowskiego Towarzystwa Opieki nad Zwierzętami

30-254 Kraków, ul. Rybna 3, tel./fax (12) 429 74 72, (12) 429 92 41, e-mail:

biuro@schronisko.krakow.pl www.schronisko.krakow.pl