



**GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú.**

IČO: 68899327, Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice, č. účtu: 2601001526/2010, datová schránka: u6jkeen  
tel: 603 734 223, e-mail: [galaxie.karvina@atlas.cz](mailto:galaxie.karvina@atlas.cz), web: <http://www.galaxie-karvina.cz/>

---

# Domácí řád

*Pravidla, kterými se řídí uživatelé služby a zaměstnanci  
v denním stacionáři GALAXIE CENTRUM POMOCI*



## Základní údaje

### Popis zařízení:

Zařízení Denního stacionáře se nachází a své služby nabízí na adrese Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice. Jedná se účelové zařízení, které slouží k dennímu pobytu uživatelů služby v časovém rozmezí 7.00 – 14.30 hodiny, je zaměřeno na aktivizační činnosti a volnočasové aktivity. Každou středu je (v případě zájmu nejméně dvou uživatelů) stacionář otevřen až do 17.00 hodiny.

Budova zařízení je řádně zkolaudována, vnitřní prostory odpovídají hygienickým, protipožárním a bezpečnostním předpisům, je bezbariérová. Zařízení se řídí schváleným Provozním řádem. Objekt je dostupný prostředky veřejné hromadné dopravy. V objektu a jeho těsné blízkosti jsou vytvořena stání pro osobní automobily, kolem objektu je udržovaná zahrada.

Pracoviště DS je soustředěno ve dvou podlažích. V prvním podlaží jsou umístěny tyto prostory pro uživatele služby:

- šatna muži
- toalety muži i ženy, sprcha
- jídelna
- kuchyňka, slouží zároveň jako výdejna stravy

Ve druhém podlaží jsou umístěny:

- pracovna šicí a pracovna sociálních dovedností
- tvořivá a keramická pracovna
- dřevařská pracovna
- společenská a relaxační místnost
- dvě kuchyňky
- kancelář ředitele
- toalety muži i ženy, sprchový kout

Prostory DS jsou vybaveny potřebným nábytkem a zařízením, dispozičně jsou uspořádány tak, aby prostředí v nejvyšší možné míře odpovídalo charakteru cílové skupiny. Služba je prováděna v důstojném, čistém, estetickém a bezpečném prostředí, navozuje pocit domácí atmosféry.

## Pravidla pro pobyt ve stacionáři

### I.

- Sociální služba je uživateli poskytována na základě písemné Smlouvy o poskytování sociální služby. Uzavření Smlouvy se řídí platnými pravidly, viz *Vnitřní pravidla pro uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby*.
- Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby ve stacionáři předchází jednání se zájemcem/uživatелеm o službu, během kterého je zájemce/uživatel seznámen s veškerými podmínkami poskytování služby a které se řídí platnými pravidly, viz *Vnitřní pravidla pro jednání se zájemcem o službu*.

### II.

#### Vlastní průběh a organizace služby

- Službu uživatelům poskytujeme v pracovních dnech od pondělí do pátku v čase od **7,00** do **14,30** hodin.

#### Časový režim dne

<b>7:00 – 8:30</b>	příchod uživatelů, vaření ranní kávy a čaje
<b>8:30 – 9:30</b>	pohybová aktivita – protažení těla, aktuality, informace z domova i ze světa, diskuse
<b>9:30 – 10:00</b>	přestávka na svačinu, čaj, kávu
<b>10:00 – 11:45</b>	aktivizační činnosti uživatelů, plnění individuálních plánů
<b>11:45 – 12:30</b>	přestávka na oběd
<b>12:30 – 14:15</b>	odpolední činnost – zhodnocení dne a aktivity uživatelů, činnost dle vlastního výběru
<b>14:30</b>	ukončení poskytování služby, odchod uživatelů ze stacionáře

- ze stacionáře odcházejí uživatelé nejpozději ve 14:30 hodin. Denní stacionář není uzavřeným oddělením, proto nelze zaručit, že budovu uživatel neopustí svévolně.
- Sociální služba je uživateli poskytována v souladu s jeho individuálním plánem, který vychází z jeho osobních potřeb a přání. Individuální plánování se řídí platnými pravidly stacionáře (Vnitřní pravidla pro individuální plánování sociální služby).
- Na realizaci individuálního plánu spolupracuje s uživatelem jeho klíčový pracovník, popř. ostatní pracovníci v sociálních službách.

- Uživatel má zavedenu osobní dokumentaci, která se skládá ze Složky osobních dokumentů a Složky IP (individuálního plánování).
- Složky osobní dokumentace jsou uloženy v uzamykatelných skříních, přístup k nim mají jen pověřeni pracovníci (Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace).
- Vedení dokumentace se řídí platnými pravidly (Vnitřní pravidla pro vedení dokumentace).
- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- O průběhu služby je veden **písemný záznam** v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování sjednaného rozsahu péče.
- Uživatel má možnost výběru pracovní. Z nabídky si vybírá vždy den dopředu v čase dopolední přestávky.

### **Nabídka pracoven:**

1. činnost v tvořivé pracovně
2. činnost v keramické pracovně
3. činnost v šicí pracovně
4. činnost v dřevařské pracovně
5. činnost v pracovně sociálních dovedností

### **Další aktivity:**

společná sezení zaměřená na řešení témat z různých oblastí praktického života, práce na počítači, pohybové aktivity (stolní tenis, jízda na rotopedu, šipky, ruské kuželky, boccia, návštěvy bazénu, koupaliště, bowling, tanec), kulturně – společenská tvorba a její prezentace (literárně-dramatická tvorba, soutěže, zábava, tematické dny), odpočinkové aktivity – relaxace, sledování DVD, společenské hry, odpolední posezení u kávy a čaje, čtení, zpěv, muzicírování, činnostní terapie (údržba zahrady a areálu stacionáře), vycházky, kulturní akce – návštěvy výstav, knihovny atp.

Uživatel má příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí. Pracovníci respektují osobní přání a názor uživatele, jak chce využívat nabízené služby, reaguje na jejich zájem o určitou aktivitu, kterou dále rozvíjí a nabízí, pokud je to v možnostech stacionáře nebo mu tuto činnost zprostředkují u jiné právnické či fyzické osoby.

Každý uživatel má v šatně k dispozici uzamykatelnou skříňku na odkládání svých osobních věcí.

### **Soupis věcí k pobytu:**

- přezůvky s pevnou patou a protiskluzovou podešví
- pohodlné oblečení na převlečení
- vlastní hrníček, kávu, čaj
- ručník
- hygienické potřeby (toaletní papír, tekuté mýdlo, popř. zubní kartáček a pastu)

### **V případě potřeby:**

- osuška, žínka
- náhradní oblečení (včetně spodního prádla)
- náhradní plenkové kalhotky, vložné pleny, vložky, mikrotenové sáčky
- čistící pěnu, popř. vlhčené ubrousky, jednorázové ochranné rukavice

**Veškeré věci je nutné opatřit iniciály klienta.**

### **III.**

- Uživatel může využívat všech prostor stacionáře.
- V době úklidu je čerstvě umytá podlaha v prostorách stacionáře označena cedulí s nápisem „Pozor kluzká podlaha“, což pro uživatele znamená z bezpečnostních důvodů zákaz vstupu do tohoto prostoru.

### **IV.**

#### **Zajištění stravy - obědy**

- Uživatel má možnost vybrat si oběd většinou ze 2 druhů hlavních jídel, pokud si tuto službu sjednal ve smlouvě. Obědy dovážíme z jídelny ZŠ Mendelova, Karviná-Hranice.
- Jídelní lístek je uživatelům k dispozici na nástěnce v jídelně a v šatnách vždy týden předem.
- Uživatel má právo sednout si u stolu v jídelně na kterémkoliv ještě neobsazené místo.
- Obědy se plánují dopředu na následující týden. Vybrané obědy zapisují uživatelé do tabulky „EVIDENCE STRAVY“, v případě potřeby pracovník se zápisem vybraných jídel uživateli pomůže.
- V případě, že si uživatel z důvodu nepřítomnosti ve stacionáři v době plánování obědů nenaplánuje stravu, může tak učinit telefonicky kdykoliv denně v době od 6,30 - 15.00 hod., nejpozději však do **7,30** hodin předcházejícího dne, kdy má do stacionáře opět nastoupit. Pokud tak uživatel (opatrovník) neučiní, bude v den nástupu do služby ve stacionáři bez stravy.

- V případě neplánované nepřítomnosti uživatele ve stacionáři (náhlá zdravotní indispozice) může si uživatel, opatrovník či rodinný příslušník týž den oběd vyzvednout v době od 12.00 – 13.00 hodin do vlastních nádob, jídlonosičů.
- Telefonní číslo pro přihlašování a odhlašování obědů **731 414 211** – pracovníci v sociálních službách. Vždy den předem do 7,30 hodin.
- Pokud uživatel (opatrovník, rodinný příslušník) neodhlásí oběd včas, je povinen oběd uhradit. Úhrada za službu se v tomto případě nezapočítává.

## V.

- V případě náhlého akutního zhoršení zdravotního stavu kontaktují pracovníci v přímé péči opatrovníka či rodinného příslušníka, v nutném případě kontaktují přímo odbornou zdravotní pomoc, záchrannou službu.
- V zájmu ochrany zdraví kolektivu je nutné, aby uživatel postižen virovým, infekčním či jiným snadno přenosným onemocněním po dobu inkubace služby nevyužíval.

## VI.

- Platné a závazné dokumenty stacionáře jsou uživatelům k dispozici na nástěnce ve společenské místnosti stacionáře
- Uživatel plně odpovídá za škodu, kterou způsobil na majetku denního stacionáře, nebo na majetku či zdraví ostatních uživatelů, zaměstnanců nebo jiných osob.
- Uživatelé zařízení mohou přijímat návštěvy v průběhu celého dne. Návštěvám a uživatelům je vyhrazen prostor s možnou mírou soukromí.

## VII.

### **Závěrečná ustanovení**

- V celém objektu platí zákaz kouření. Zároveň platí přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm. Pro kouření je vyhrazen venkovní prostor.
- Není dovoleno vodit do společných prostor stacionáře zvířata. Výjimku tvoří pouze vodící psi, a psi určení ke canisterapii.
- Tato pravidla jsou volně přístupná všem uživatelům denního stacionáře a jsou umístěna na nástěnce společenské místnosti našeho zařízení. Pověřený zaměstnanec (klíčový pracovník) seznámí s těmito pravidly nového uživatele při nástupu do denního stacionáře.
- Práva a povinnosti uživatelů a poskytovatele služby, uplatňování vlastní vůle a právo na stížnost uživatele služby jsou předmětem přílohy tohoto Domácího řádu.

**Domácí řád je závazný pro všechny uživatele služby a zaměstnance denního stacionáře.**

Domácí řád **je platný od 1.9.2019**, nahrazuje Domácí řád z 1.5.2018.

Bc. Marcel Dvořák

ředitel z. ú. v.r.



## **1. Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele služby**

### **Úvod**

Dodržování základních lidských práv a svobod tvoří základ pro poskytování sociálních služeb. Pracovníci ústavu postupují v souladu s Etickým kodexem pracovníků GALAXIE CENTRUM POMOCI, z. ú.. Pracovníci respektují základní práva a svobody uživatelů, která jsou vyjádřena v Listině základních práv a svobod (Ústavní zákon č.2/1993Sb.), dále v Ústavě ČR.

Zařízení v maximálně možné míře rovněž respektuje nároky uživatelů vyplývající z dalších platných obecně závazných norem.

### **Práva a povinnosti uživatele služby**

Vztah mezi uživatelem a poskytovatelem (pracovníky služby) je postaven na rovnoprávnosti, tzn., každý má svá práva, která jsou respektována, a povinnosti, které se obě strany dohodly dodržovat.

#### **Práva uživatele služby:**

- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo se rozhodnout, komu budou údaje z jeho dokumentace sdělovány.
- Uživatel má právo se seznámit se způsobem, jakým je v zařízení vedena jeho osobní dokumentace.
- Uživatel má právo být informován o tom, že zařízení o něm na určité místo do systému odborné péče posílá zprávu a být stručně seznámen s jejím obsahem a závěry.
- Uživatel (opatrovník) dává svým podpisem souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů uvedených ve Smlouvě a evidovaných v dokumentaci uživatele za účelem možnosti poskytování kvalitní služby.

#### **Další práva uživatele služby**

- uživatelé mají právo na ohleduplnou a odbornou podporu pracovníků, prováděnou s přihlédnutím k jejich zdravotnímu a psychickému stavu
- uživatelé mají právo na poskytnutí informace
- uživatelé (opatrovníci) mají právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb s poskytovatelem

- uživatelé (opatrovníci) mají právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů
- uživatelé mají právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků zařízení
- uživatelé mají právo respektování své důstojnosti a svých názorů
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru osobu blízkou při individuálním plánování služby
- uživatelé mají právo na osobní výběr služby a zúčastnit se všech aktivit a programů v souvislosti s poskytovanou službou
- uživatelé mají právo na ochranu osobních údajů
- uživatelé mají právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich zařízení vede v souvislosti s poskytováním služeb
- uživatelé mají právo podat stížnost a současně mají právo na nestranné posouzení stížnosti a řešení
- uživatelé mají právo na soukromí a svobodu pohybu po zařízení i mimo něj
- uživatelé mají právo na poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- uživatelé mají právo přijímat návštěvy s respektovanou mírou soukromí
- uživatelé mají právo na bezplatné základní sociální poradenství
- uživatelé mají právo na svobodnou volbu a přiměřené riziko – pracovníci služby vždy vedou uživatele k zodpovědnosti za jejich vlastní rozhodnutí a upozorňují je na případná rizika

### **Povinnosti uživatele služby**

- Uživatel svým jednáním napomáhá k vytváření klidného a nekonfliktního prostředí.
- Uživatel dbá o bezpečnost svou a svým jednáním a chováním neohrožuje bezpečnost ostatních.
- Ke všem osobám ve stacionáři (pracovníkům, uživatelům,) se uživatel chová s respektem a úctou.
- V rámci zachování klidného ohleduplného soužití a dobrých vztahů je zakázáno napadat slovně i fyzicky ostatní uživatele a zaměstnance, používat vůči nim neslušné nebo jinak urážející výrazy a slovní provokace vedoucí k vzájemné nesnášenlivosti, sexuálně je obtěžovat (osahávat apod.), nevhodným chováním vytvářet zneklidňující prostředí v zařízení. Toto je považováno za hrubé porušení pravidel.
- Hrubé porušování pravidel se řeší s uživatelem domluvou, pohovorem (pracovníci v sociálních službách, klíčoví pracovníci, sociální pracovník/ředitel). Opakované a hrubé porušování pravidel, které se domluvou, pohovorem opakovaně nedaří řešit, může vést až k ukončení Smlouvy o poskytování sociální služby.

- Uživatel je povinen seznámit sociálního pracovníka se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z toho vyplývající. V případě nutnosti mu uživatel umožní konzultaci svého zdravotního stavu se svým ošetřujícím lékařem.

## **Práva a povinnosti poskytovatele služby**

### **Práva pracovníků služby na:**

- informace o uživateli, které jsou nezbytně nutné pro zahájení služby a ostatní informace, které by mohli mít vliv na kvalitní poskytování služby
- poskytování služby v čistém a bezpečném prostředí
- slušné chování a jednání ze strany uživatelů (opatrovníků, rodinných příslušníků atd.)
- respektování své důstojnosti a svých názorů
- stížnost a současně mají právo na její nestranné posouzení a řešení

### **Povinnosti pracovníků:**

- Dodržovat mlčenlivost.
- Řídit se platnými dokumenty organizace (etickým kodexem, řády, vnitřními dokumenty, směrnici, nařízeními atd.).
- Vést dokumentaci. Pracovník je povinen vést záznamy týkající se průběhu služby dle Vnitřních pravidel pro vedení dokumentace.
- Informovat sociálního pracovníka o změnách, které mají vliv na průběh služby (zhoršení zdravotního stavu, krizové situace, které mohou v průběhu služby nastat).
- Sociální pracovník je povinen provádět sociální šetření a zjišťovat kvalitu služby.

### **Povinnosti zařízení:**

- Zachovávat povinnou mlčenlivost o evidovaných údajích. Za tímto účelem všichni dotčení pracovníci podepisují „Prohlášení o mlčenlivosti.“
- Zařízení se zavazuje získaná data chránit.
- Bez souhlasu uživatele nesmí být s údaji dále nijak manipulováno, uživatel musí být informován o dalším využití dokumentace.
- Zařízení je povinno informovat uživatele a získat jeho souhlas k tomu, že posílá odbornou zprávu či sdělení do systému odborné péče (MMK, odbor sociálních věcí), sdělení ošetřujícímu lékaři, např. o pozorovaných změnách zdravotního stavu. Zprávy o uživateli mimo systém odborné péče (úřady apod.) je možné posílat pouze s jeho souhlasem.

## 2. Uplatňování vlastní vůle uživatele

Rozhodování o sobě a svých záležitostech je jedním ze základních práv dospělé osoby a společným jmenovatelem takřka všech základních lidských práv. (Listina základních práv a svobod). Možnost samostatně se rozhodovat je pro uživatele sociálních služeb velice důležité. Uživatel získává pocit svobody a nezávislosti na službě a zároveň pocit kontroly nad svým životem. Zařízení vytváří takové podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace.

S vůlí uživatele se poskytovatel služby seznamuje:

- ze žádosti o poskytnutí služby v rámci jednání se zájemcem o službu
- při sestavování a průběžném hodnocení individuálního plánu služby
- průběžně při poskytování služby

### Pravidla pro uplatnění vlastní vůle uživatele

- zjišťováním vlastní vůle uživatele dává pracovník najevo, že je pro něj uživatel rovnocenným partnerem
- pokud má uživatel potíže s komunikací, neznamená to, že nemá potřebu vyjádřit svou vlastní vůli. Důležité je, aby pracovník zařízení zaznamenal nebo jinak zmapoval vlastní vůli uživatele. K tomuto účelu lze použít alternativní metody komunikace (jako psaný projev, psanou abecedu, fotografie, obrázky, piktogramy aj.)
- pracovníci zařízení podporují uživatele služeb při uplatňování vlastní vůle a vlastních rozhodnutí

### Uživatelé denního stacionáře mohou uplatňovat svou vůli zejména tak, že:

- rozhodují, zda uzavřou smlouvu s poskytovatelem služby, nebo službu odmítnou
- rozhodují o ukončení služby bez udání důvodů, přerušení služby, opětovném poskytnutí služby
- požadují veškeré informace o nabízené službě, svých právech a povinnostech
- mají právo na individuální přístup vycházející z jejich individuálních potřeb, schopností a možností
- mají právo na projevení a vyjadřování vlastní vůle, volby, názoru, individuálního cíle, potřeb a přání
- mají právo si stěžovat
- rozhodují, jakým způsobem budou osloveni
- požadují respekt, slušnost, soukromí a důstojnost

### 3. Právo na stížnost

Uživatelé služby (i další osoby, viz níže) mají nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Naše zařízení zpracovává stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

#### Kdo může stížnost podat:

- uživatel
- osoba uživatelem pověřená
- rodinný příslušník uživatele
- opatrovník uživatele
- jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich uživatelů
- právnická osoba (občanská poradna)
- zaměstnanec DS (při porušení povinností uživatele vyplývající ze smlouvy nebo při nevhodném chování uživatele vytvářející zneklidňující prostředí apod.)

#### Způsob podávání stížností

Přijímat stížnost od uživatelů mohou všichni pracovníci denního stacionáře (ředitel, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách, pracovnice úklidu, účetní). Za vyřízení stížností je zodpovědný ředitel.

Způsoby podání stížností:

- **ústně – osobně** na pracovišti DS
- **ústně – telefonicky** na čísle **603 734 223, 731 414 211**

Pracovník sepíše úřední záznam o stížnosti na předepsaném formuláři. Úřední záznam o stížnosti musí obsahovat datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, jméno, příjmení a funkci pracovníka, který záznam sepsal, předmět stížnosti a podpis stěžovatele v případě osobního podání. Pokud o to stěžovatel požádá, vydá se mu kopie záznamu.

- **písemně** – stížnost předat pracovníkům DS ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu zařízení: GALAXIE CENTUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
- **elektronickou poštou na adresu:** [galaxie.karvina@atlas.cz](mailto:galaxie.karvina@atlas.cz), [galaxie.reditel@gmail.com](mailto:galaxie.reditel@gmail.com)

- **anonymní schránka důvěry:** umístěna v objektu zařízení při vstupu do šaten Denního stacionáře. Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka je umístěna tak, aby byla přístupná i osobě na invalidním vozíku. Schránka důvěry je pravidelně kontrolována pověřeným pracovníkem, a to v intervalech jednou týdně. Kontrola vždy probíhá za přítomnosti pověřeného pracovníka a doprovodné osoby z řad pracovníků. Pověřený pracovník provede zápis o kontrole schránky důvěry, a to do knihy Evidence stížností. Pracovník, který se kontroly účastnil potvrdí tento zápis svým podpisem.

Pracovníci poskytovatele služby jsou povinni přistupovat k podnětům, připomínkám a stížnostem s patřičnou vážností a využívat je ke zkvalitňování poskytovaných služeb.

### **Způsob řešení stížnosti**

Kompetentní osobou pro vyřizování přijatých stížností je ředitel zařízení. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti řediteli organizace je předložena předsedovi správní rady ústavu nebo sociálnímu odboru statutárního města Karviná.

- Podané stížnosti se vyřizují ve lhůtě do 28 dnů. Podání, které nelze vyřídit do 28 dnů ode dne jeho obdržení musí být vyřízeno nejdéle do 60 dnů od jeho obdržení.
- Podání se považuje za vyřízené, jakmile po jeho prošetření byla učiněna opatření potřebná k docílení žádoucího stavu, případně bylo-li podání shledáno jako neodůvodněné či bylo-li podání postoupeno nebo odloženo a autor o tom byl **písemně vyrozuměn**.
- Opakuje-li autor stížnosti již prošetřené podání, aniž by uváděl nové skutečnosti, je možné jeho podání odložit bez odpovědi poté, co bude ověřeno, že původní podání bylo řádně prošetřeno a vyřízeno. O odložení podání musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.
- V případě anonymního podání stížnosti bude její vyřízení zveřejněno na veřejně přístupné nástěnce v sídle zařízení.

### **Odvolání na vyřešení stížností**

Pokud nebude stěžovatel spokojen s výsledkem šetření, může podat odvolání.

Posloupnost odvolání:

- Řediteli ústavu  
Bc. Marcel Dvořák, Kašparova 2978/1,  
Karviná-Hranice,  
tel: 603 734 223, 596 347 845

- Magistrát města Karviné  
Odbor sociálních věcí  
vedoucí odboru sociálních věcí  
Karola Šliwky 219/15  
733 01 Karviná-Fryštát  
Tel. 596 387 200  
Email: [Martina.Smuzova@karvina.cz](mailto:Martina.Smuzova@karvina.cz)
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje  
Odbor sociálních věcí,  
tř. 28. října 2771/117,  
702 18 Ostrava – Moravská Ostrava  
vedoucí oddělení sociálních služeb, tel: 595 622 593  
vedoucí odboru sociálních služeb, tel: 595 622 150  
E-mail: [posta@msk.cz](mailto:posta@msk.cz)
- MPSV ČR, odbor sociálních služeb  
Na Poříčném Právu 1/376, 128 01 Praha 2  
tel: + 420 221 921 111 (sekretariát odboru)  
E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Nebude-li stěžovatel s vyřízením stížnosti u výše uvedených zástupců sociálních služeb spokojen, může se obrátit na:

- Kancelář veřejného ochránce práv  
  
Údolní 39, 602 00 Brno  
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888  
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
Tel. 257 221 141  
E-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)