



**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/>

---

## **Vnitřní pravidla poskytování odlehčovací služby**

## Základní údaje

<b>Adresa zařízení:</b>	GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice
<b>IČ:</b>	68899327
<b>Identifikátor služby:</b>	4345020
<b>Druh služby:</b>	odlehčovací služba (§ 44 zákona 108/2006 Sb.)
<b>Forma služby:</b>	terénní (§33, odst.4 zákona 108/2006 Sb.)
<b>Telefon:</b>	603 734 223, ředitel stacionáře
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:galaxie.karvina@atlas.cz">galaxie.karvina@atlas.cz</a>
<b>http:</b>	<a href="http://www.galaxie-karvina.cz">www.galaxie-karvina.cz</a>
<b>Zřizovatel:</b>	GALAXIE CENTRUM POMOCI z.ú.
<b>Kontaktní osoba – ředitel stacionáře:</b>	Bc. Marcel Dvořák
<b>Statutární zástupce organizace:</b>	Bc. Marcel Dvořák
<b>Působnost:</b>	statutární město Karviná
<b>Zdroj financování:</b>	dotace z KÚ MSK, Magistrátu města Karviné, úhrady klientů, dary sponzorů,
<b>Doba poskytování služby:</b>	ve všední dny od 15:00 do 22:00 hod., víkendy a svátky od 07:00 do 22:00 hod.
<b>Okamžitá kapacita:</b>	2 uživatelé
<b>Věková kategorie uživatelů:</b>	od 19 let

## **Veřejný závazek**

### **Poslání**

Posláním služby je poskytnout kvalifikovanou pomoc a podporu lidem se zdravotním postižením, o které je pečováno v jejich přirozeném domácím prostředí rodinnými příslušníky. Pečujícím nabízíme pomoc a zastoupení, aby si mohli odpočinout, načerpat síly nebo si zařídit své osobní záležitosti.

### **Cíl služby**

Cílem odlehčovací terénní služby je umožnit odpočinek pečujícím osobám tím, že jejich blízkým poskytneme pomoc a podporu v soběstačnosti a podpoříme udržení, případně i rozvoj jejich dovedností a schopností.

### **Zásady poskytované sociální služby**

Při poskytování sociální služby se řídíme těmito zásadami:

- zachováváme lidskou důstojnost uživatele,
- klademe důraz na naplňování práv uživatele, respektování jeho názorů a životního stylu,
- respektujeme potřeby uživatele vyplývající z jeho zdravotního postižení,
- naše služba má pro uživatele podpůrný charakter, stavíme na jeho silných stránkách,
- motivujeme uživatele k takovým činnostem, které nevedou k setrvání nebo prohlubování jeho nepříznivé situace,
- posilujeme sociální začleňování uživatele,
- zachováváme diskrétnost a mlčenlivost.

### **Okruh osob, kterým je služba určena**

- senioři
- osoby s mentálním postižením
- osoby s chronickým duševní onemocněním
- osoby s tělesným postižením
- osoby se zdravotním postižením

### **Okruh osob, kterým služba určena není**

- osobám, které jsou nositelem závažné infekční choroby, na jejímž základě ošetřující lékař nedoporučí poskytování služby,
- osobám, které vyžadují stálou zdravotní péči (např. výživa sondou, infuzní léčba apod.).

### **Kritéria pro přijetí zájemce**

- zájemce spadá do cílové skupiny, které poskytujeme sociální službu
- zájemci vyhovuje nabídka poskytovaných služeb a souhlasí s ujednáním pro poskytování služeb, uvedeném ve Smlouvě o poskytování sociální služby
- není naplněná kapacita služby

## **Kritéria pro nepřijetí zájemce**

Se zájemcem neuzavřeme smlouvu o poskytování sociální služby pokud:

- neposkytujeme sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- zájemce nespadá do cílové skupiny uživatelů odlehčovací služby,
- služba má naplněnou kapacitu,
- se jedná o zájemce, kterému jsme v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypověděli Smlouvu o poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.

## **Rozsah poskytovaných služeb**

Odlehčovací služba vám poskytne tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 44, v rozsahu jednotlivých úkonů dle vyhlášky 505/2006 Sb. § 10:

### **a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
3. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
4. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

### **b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

### **c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

1. zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,
2. pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,

### **d) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

1. doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

### **e) sociálně terapeutické činnosti:**

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

### **f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,

### **g) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

1. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

## **Jak služba probíhá**

### **1. Vyplnění žádosti**

Máte-li zájem o naši službu, je potřeba, abyste vyplnili žádost. Žádost můžete získat od pracovníků služby, je k dispozici na adrese poskytovatele Odlehčovací služby – ul. Kašparova 2978/1, Karviná-Hranice, 733 01 nebo na webových stránkách služby – <http://galaxie-karvina.cz/>. Žádost můžete podat osobně nebo emailem.

### **2. Jednání se zájemcem o službu**

- Na základě žádosti bude pracovníkem služby domluvena osobní návštěva ve vaší domácnosti, kde budou probírány podrobněji vaše představy o péči.
- Při osobní návštěvě vám pracovník sdělí veškeré informace o službě (kdo jsme, co vám můžeme nabídnout, jaká je cena služby, jak jsme schopni službu zajistit atd.), zjistí od vás všechny potřebné informace pro službu, zmapuje vaši situaci a nabídne možnosti pomoci. Vy sami se na základě všech zjištěných informací rozhodnete, o jaké úkony a v jakém rozsahu budete mít zájem. Vše pracovník zaznamená do formuláře Záznam z jednání o průběhu poskytování Odlehčovací služby, Individuální plán průběhu služby uživatele.

### **3. Vyhotovení smlouvy**

Na základě vámi uvedených údajů vyhotoví sociální pracovník smlouvu, kterou dostanete k podpisu. Součástí smlouvy jsou i přílohy, které si musíte před jejím podepsáním přečíst. Smlouva se uzavírá na dobu jednoho roku.

#### 4. Zahájení a průběh služby

- Jakmile podepíšete smlouvu, můžeme zahájit službu. Dle potřeby (nemoc, dovolená atd.) jsou pracovníci v sociálních službách vzájemně zastupováni.
- Pracovníci vám budou zajišťovat úkony v den a hodinu, na kterých jste se předem domluvili.
- Sami si průběh služby řídíte a plánujete. V případě změny (potřebujete-li změnit termín služby, odvolat službu z důvodu hospitalizace, nebo z jakýchkoliv jiných důvodů) informujte neprodleně o této skutečnosti sociálního pracovníka.
- Veškeré změny v péči ze strany služby budou s vámi telefonicky nebo osobně konzultovány – např. v případě, že dojde k nemocnosti většiny pracovníků služby, nebo dojde k mimořádným (nouzovým) událostem, může být poskytování služby dle potřeby redukováno či úplně pozastaveno na dobu nezbytně nutnou.
- V průběhu poskytování služby máte právo vyjadřovat své názory, připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu poskytování péče. O tom, jak to můžete provést, se dočtete v příloze těchto pravidel.

#### V průběhu služby se setkáte s těmito dokumenty:

**ŽÁDOST** – vyplníte sami a předáte pracovníkům služby nebo vyplní sociální pracovník na základě vámi uvedených údajů

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU ODLEHČOVACÍ SLUŽBY UŽIVATELE** – je nezbytnou součástí služby. Pracovník se s vámi domlouvá na osobním cíli a společnými silami usilujete o jeho naplnění. Jednou za půl roku, popř. dle potřeby hodnotíte naplnění cílů a stanovujete si cíle nové.

**ZÁZNAM Z PRŮBĚHU SLUŽBY, REALIZACI OSOBNÍCH CÍLŮ IP** – slouží k záznamu průběhu služby (zaznamenává pečující pracovník).

**LIST EVIDENCE ÚKONŮ** – je to záznam o tom, kdy a jaké úkony péče vám pracovník poskytl. Záznamy provádí pracovník vykonávající službu.

**STVRZENKA** – na základě informací v denním záznamu je vyhotovena stvrzenka za úkony péče, která je vám předložena k úhradě.

**PROTOKOL O PŘEVZETÍ A PŘEDÁNÍ KLÍČŮ** – vyplňuje s vámi pracovník ve chvíli, kdy mu předáte klíč z důvodu umožnění přístupu do bytu.

**POUČENÍ A SOUHLAS S NAKLÁDÁNÍM S OSOBNÍMI ÚDAJI ZÁJEMCE/UŽIVATELE SLUŽBY** – před zahájením služby je nutné se seznámit s poučením a podepsat souhlas s nakládáním s osobními údaji.

#### 5. Úhrada za poskytnutou službu:

Úhrada za poskytnutou službu je prováděna do konce příslušného měsíce, kdy byla služba poskytnuta, popř. do pátého dne následujícího měsíce, dle Výkazu poskytnutých úkonů služby. Uživatel obdrží stvrzenku s rozpisem úkonů, počtem hodin poskytnuté péče, cenou a celkovou částkou, kterou je možné uhradit v hotovosti účetní nebo řediteli zařízení v sídle organizace z. ú. nebo převodem na účet GALAXIE CENTRUM POMOCI z. ú. (č.ú. 2601001526/2010).

## 6. Ukončení služby

- Ukončit službu můžete kdykoliv, bez udání důvodu, ústně nebo písemně.
- Poskytovatel služby může s vámi ukončit smlouvu z následujících důvodů: neuhradíte-li platby za služby za dobu delší než jeden měsíc po lhůtě splatnosti, ohrozíte bezpečnost pracovníka – budete agresivní, fyzicky pracovníka napadnete, slovně mu budete vyhrožovat, nezajistíte psa, ... zhorší se vám zdravotní stav natolik, že již není možné zajistit vaše potřeby prostřednictvím Odlehčovací služby, pominou-li důvody poskytování péče – cíl spolupráce se naplní a vy již nebudete chtít našich služeb využívat, nebudete dodržovat ustanovení smlouvy a pravidla poskytování služby, nebudete souhlasit s úpravou výše úhrad poskytovaných služeb – v případě jejich změny, úmrtím uživatele.

### Když vás něco trápí nebo něco nepříjemně překvapí

- Pracovníci Odlehčovací služby vám v případě potřeby pomohou ve vaší nepříznivé situaci, poradí vám v otázkách, které nejste schopni sami zodpovědět, a jsou povinni reagovat na změny v průběhu poskytování péče. Pokud vás cokoliv trápí nebo si s něčím nevíte rady, můžete se na ně obrátit.
- Nebo volejte sociálního pracovníka +420 603 734 223.

### Zpracování osobních údajů

S veškerými údaji o uživateli je nakládáno v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Nařízení“) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

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

### **Úvod**

Odlehčovací služba respektuje základní práva uživatelů při sjednávání, trvání i ukončování smluvního vztahu. Všichni zaměstnanci jsou povinni dodržovat stanovená vnitřní pravidla sociální služby, Etický kodex a Listinu základních práv a svobod osob. Vždy je respektován názor uživatele, opatrovníka či osoby blízké, jeho přání a cíle při poskytování sociální služby.

Uživatelé opatrovníci či osoby blízké jsou před započítím poskytování sociální služby seznámeni s právy a povinnostmi plynoucími z poskytované sociální služby ještě před uzavřením smlouvy. Informace podávají pracovníci tak, aby jim uživatel porozuměl. Taktéž i poskytovatel služby vyžaduje dodržování základních práv a svobod ze strany uživatelů vůči svým pracovníkům.

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

#### **Práva uživatele služby:**

- Uživatel má právo na přístup ke své dokumentaci.
- Uživatel má právo se rozhodnout, komu budou údaje z jeho dokumentace sdělovány. Za tímto účelem zpracovává zařízení trojstrannou dohodu o spolupráci (Dohoda o spolupráci mezi uživatelem, osobou blízkou a poskytovatelem). Na základě této dohody uživatel souhlasí se sdělováním informací týkající se jeho osoby v souvislosti s poskytováním odlehčovací služby.
- 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 odborné dokumentaci uživatele za účelem možnosti poskytování kvalitní služby
- Uživatel je povinen seznámit určené pracovníky poskytovatele se svým zdravotním stavem, zejména s ohledem na jeho potřeby a omezení z tohoto stavu vyplývající.
- V případě nutnosti umožní uživatel konzultaci svého zdravotního stavu Poskytovateli se svým ošetřujícím lékařem – tiskopis Souhlas s konzultací mé situace se třetí osobou.



## **Další práva uživatelů 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, způsobu a podmínkách poskytování služby
- uživatelé mají právo dobrovolně uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby s poskytovatelem
- uživatelé mají právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů
- uživatelé mají právo na změnu klíčového pracovníka
- uživatelé mají právo na etický a nediskriminační přístup pracovníků odlehčovací služby
- uživatelé mají právo respektování své důstojnosti a svých názorů
- uživatelé mají právo přizvat k rozhovoru o službě osobu blízkou a přizvat k rozhovoru osobu blízkou při individuálním plánování služby
- uživatelé mají právo na osobní výběr služby
- uživatelé mají právo na ochranu osobních údajů a listovního tajemství
- uživatelé mají právo nahlédnout do své dokumentace, kterou o nich poskytovatel vede v souvislosti s poskytováním služby
- uživatelé mají právo podat stížnost, podnět, návrh a současně mají právo na nestranné posouzení stížnosti a jejího řešení
- uživatelé mají právo na ochranu svého soukromí a majetku
- uživatelé mají právo odepřít vstup do svého obydlí
- 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 pracovníkům se uživatel chová s respektem a úctou.
- Hrubé porušování pravidel se řeší s uživatelem domluvou, pohovorem (pracovníci v sociálních službách, sociální pracovník/ředitel). Opakované a hrubé porušování pravidel, které se domluvou nebo 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 pracovníků 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, směrnicemi, 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. Odlehčovací služba vytváří takové podmínky, aby uživatel mohl uplatňovat svou vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace.

### **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 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 podporují uživatele služeb při uplatňování vlastní vůle a vlastních rozhodnutí

### **Uživatelé a zájemci o odlehčovací službu mohou uplatňovat svou vůli zejména tak, že**

- rozhodují, zda uzavřou smlouvu s poskytovatelem služby, nebo službu odmítnou
- rozhodují o ukončení služby bez udání důvodu, jejím přerušeni či opětovném poskytování
- 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 OS (při porušení povinností klienta vyplývajících ze smlouvy nebo při nevhodném chování klienta vytvářející zneklidňující prostředí apod.)

## Způsob podávání stížností

Přijímat stížnosti (ale i připomínky a podněty) od uživatelů mohou všichni pracovníci služby (ředitel, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách).

Za vyřízení stížností je zodpovědný ředitel.

Způsoby podání stížností:

- **ústně – osobně** v sídle OS, Kašparova 2978/1, Karviná-Hranice ve všední dny v době od 6.30 do 15 hodin.
- **ústně – telefonicky** na čísle **603 734 223**

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 OS ve stanovené provozní době nebo zaslat poštou na adresu:

Galaxie centrum pomoci z. ú.

Kašparova 2978/1

733 01 Karviná-Hranice

- **elektronickou poštou na tyto adresy:** [galaxie.karvina@atlas.cz](mailto:galaxie.karvina@atlas.cz) [galaxie.reditel@gmail.com](mailto:galaxie.reditel@gmail.com)

- **anonymní schránka důvěry:** Schránka důvěry pro Odlehčovací službu se nachází u horní branky při vstupu na pozemek poskytovatele. Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, NÁMĚTY, PŘÍPOMÍNKY“ 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

- 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 Poříčním 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)

**Vnitřní pravidla poskytování služby jsou platná od 1.1.2018**

Bc. Marcel Dvořák  
ředitel ústavu v.r.