

DOMOVNÍ OMBUDSMANKA



PhDr. Markéta Vaculová, MBA

Jak mohu ombudsmanku kontaktovat?

- ✓ **OSOBNĚ** v předem zveřejněných termínech v dopoledních hodinách
- ✓ **PÍSEMNĚ**: poštou na adrese **Na Liščině 10 Ostrava Hrušov**, nebo vhozením do schránky důvěry
- ✓ **E-MAILEM**: na adrese **ombudsman@domovkorytko.cz**
- ✓ **TELEFONICKY**: na čísle **731 406 570**

Co paní ombudsmanka řeší?

- ✓ stížnosti na službu
- ✓ uplatňování práv uživatelů služby
- ✓ situace střetu zájmů mezi uživateli a zaměstnanci
- ✓ základní občanskoprávní poradenství

Povinnosti ombudsmanky

- ✓ hájit **práva a oprávněné zájmy uživatelů**
- ✓ zachovávat **mlčenlivost**
- ✓ 1x měsíčně podávat řediteli v obecné rovině **zprávu o své činnosti**

Oprávnění ombudsmanky

- ✓ nahlížet do evidence stížností a postupů k jejich řešení
- ✓ přístup k záznamům o průběhu poskytování sociální služby (s výjimkou zdravotní dokumentace)

Zaměstnanci organizace jsou povinni poskytnout ombudsmance nezbytnou součinnost (např. objasnění kontextu situací).