

Příloha č. 3

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Kdo může podat stížnost?

1. Klient
2. Osoba pověřená klientem (např. rodinný příslušník či jiná blízká osoba)
4. Jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti

Komu si mohu stěžovat?

1. Statutární zástupce
2. Ředitel zařízení
3. Sociální pracovník
4. Pracovník přímé péče (pečovatelka)

Na jaké adrese si mohu stěžovat?

SENIOR HOME GROUP s.r.o.
Husova Tř. 1651/125
370 11 České Budějovice

Jak si mohu stěžovat?

1. Ústně (osobně, telefonicky – tel.: 773 377 054, 773 377 061, 773 377 065)
2. Písemně – dopisem prostřednictvím pošty, e – mailem
4. Anonymně – schránka stížností (přízemí, 1. patro, 2. patro, 3. patro, 4. patro)

Evidence stížností

Stížnosti jsou přijímány každý den.
Každá stížnost má přiděleno evidenční číslo.

Termín vyřizování stížností

Stížnost bude vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 dnů.

Prošetření stížnosti

O prošetření stížnosti bude stěžovateli podána zpráva.
V případě podání anonymní stížnosti bude řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce „Pečovatelské služby“ v sídle služby – vestibul budovy B.

V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se odvolat:

SENIOR HOME GROUP s.r.o.
Husova třída 1651/125
370 11 České Budějovice
tel.: 773 377 054
e-mail: daniela.hambergerova@alzheimershome.cz

Magistrát hlavního města Prahy
Jungmannova 35
101 00 Praha 1
e-mail: posta@praha.eu

MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 257 221 142, 602 646 940
e-mail: info@helcom.cz