

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Kdo může podat stížnost?

1. Klient
2. Osoba pověřená klientem (např. rodinný příslušník či jiná blízká osoba)
3. 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 (pečovatel)

Na jaké adrese si mohu stěžovat?

SENIOR HOME GROUP s.r.o.
Urešova 1757
Praha 4, 148 00

Jak si mohu stěžovat?

1. Ústně (osobně, telefonicky – tel.: +420 606 682 914)
2. Písemně – dopisem prostřednictvím pošty, e-mailem:
veronika.smidova@alzheimershome.cz
4. Anonymně – schránka stížností (dostupná ve společných prostorách)

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.

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

SENIOR HOME GROUP s.r.o.
Urešova 1757
Praha 4, 148 00
tel.: +420 731 143 743

e-mail: miluse.horvathova@alzheimerhome.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