

Senior Teplice, z.s., IČ 26598442, sídlo: Teplice, Lípová 2881  
tel. 417 531 752, 608 144 700, 608 344 700  
e-mail: [tumova@seniorteplice.cz](mailto:tumova@seniorteplice.cz)  
[www.seniorteplice.cz](http://www.seniorteplice.cz)

## **Postup při podávání stížností**

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost může být podána:

### **Ústní formou:**

ředitelce organizace  
vedoucí pečovatelské služby  
kterémukoliv zaměstnanci organizace

### **Telefonicky:**

do kanceláře ředitele organizace – tel. č. 417 531 752, 608 144 700  
do kanceláře vedení pečovatelské služby – tel. č. 608 344 700

### **Zaslána poštou, elektronickou poštou nebo faxem:**

na adresu organizace - Senior Teplice, Lípová 2881, Teplice

Osobně vznesená stížnost, či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskrétnost, tj. na přání stěžovatele je přítomna pouze osoba, která stížnost přijímá. Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

### **Adresa poskytovatele:**

Senior Teplice  
Lípová 2881, Teplice  
[tumova@seniorteplice.cz](mailto:tumova@seniorteplice.cz)

Osoba má možnost se obrátit se stížností i na:

### **Veřejného ochránce práv:**

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, Brno  
[podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

### **Český helsinský výbor:**

Český helsinský výbor  
Ostrovského 253/3 Praha 5  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

### **Občanské poradny:**

Asociace občanských poraden  
Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1.  
[www.obcanske-poradny.cz](http://www.obcanske-poradny.cz)

Občanské poradny jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí

**Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**

**Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.**

**Kontakt:**

Senior Teplice  
Bc. Zuzana Tůmová, ředitelka organizace  
Lípová 2881  
415 01, Teplice  
Tel. 417 531 752, 608 144 700  
email: [tumova@seniorteplice.cz](mailto:tumova@seniorteplice.cz)

Vedoucí pečovatelské služby  
Petra Blažečková  
Lípová 2881  
415 01, Teplice  
Tel. 608 344 700  
email: [blazeckova@seniorteplice.cz](mailto:blazeckova@seniorteplice.cz)