

Postup při podávání stížností

Máte právo si stěžovat

Každý klient sociálních služeb má právo říct, pokud se mu něco nelíbí.

Stížnost může podat také rodina, blízká osoba nebo zástupce klienta.

Stížnost můžete podat, když:

- nejste spokojeni se službou,
- něco vám nevyhovuje,
- chcete navrhnout zlepšení.

Jak můžete stížnost podat

1. Říct to osobně 🗨️

Můžete to říct:

- ředitelce organizace,
- vedoucí služby,
- kterémukoliv zaměstnanci.

2. Zavolat telefonem ☎️

Můžete zavolat:

- vedení organizace: **417 531 752, 608 144 700**
- vedení pečovatelské služby: **608 344 700, 604 452 253**
- vedení denního a týdenního stacionáře a odlehčovací služby: **608 773 477**

3. Napsat dopis ✉️ nebo e-mail 📧

Můžete napsat dopis:

Senior Teplice, z. s., Lípová 2881, 415 01 Teplice

(E-mailové kontakty jsou uvedeny níže.)

Jak se stížnost řeší

- Vaše stížnost bude řešena **soukromě a citlivě**.
- Pokud si budete přát, bude o stížnosti vědět jen osoba, která ji vyslechne.
- Můžete se rozhodnout, zda má být uvedeno vaše jméno.
- Bez vašeho souhlasu nebudou přizváni další lidé.

Nemusíte se bát

- Stížnost **nemá vliv na poskytování služby**.
- Nikdo s vámi nebude jednat hůř.
- Stížnost je vaše právo.

Vaše připomínky nám pomáhají služby zlepšovat. Děkujeme, že nám je sdělíte.

Kontakty v organizaci pro podání stížnosti

Vedení organizace

Bc. Zuzana Lozinčáková

☒ Senior Teplice, z. s., Lípová 2881, 415 01, Teplice

☎ 417 531 752, 608 144 700

💻 lozincakova@seniorteplice.cz

Vedoucí pečovatelské služby

Petra Rameš Blažeková

☒ Lípová 2881, 415 01, Teplice

☎ 608 344 700

💻 blazeckova@seniorteplice.cz

Vedoucí pečovatelské služby

Petra Tůmová

☒ Lípová 2881, 415 01 Teplice

☎ 604 452 253

💻 tumova@seniorteplice.cz

Vedoucí služeb ve Stacionáři Proboštov

(Denní a týdenní stacionář, odlehčovací služby)

Nicole Olyšarová

☒ Kapitána Jaroše 50/3, 417 12 Proboštov

☎ 608 773 477

💻 stacionar@seniorteplice.cz

Můžete se obrátit i jinak

Pokud nechcete řešit stížnost u nás, můžete se obrátit také na:

Ústecký kraj

Krajský úřad Ústeckého kraje

Odbor sociálních věcí

☒ Velká Hradební 3118/48, 400 01 Ústí nad Labem

💻 epodatelna@kr-ustecky.cz

Veřejný ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv

☒ Údolní 39, 602 00 Brno

💻 podatelna@ochrance.cz