

Senior Teplice, z. s., IČ 26598442, sídlo: Teplice, Lípová 2881
tel. 417 531 752, 608 144 700, 608 344 700
e-mail: lozincakova@seniorteplice.cz
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
vedoucímu služby
kterémukoliv zaměstnanci organizace

Telefonicky:

do kanceláře ředitele organizace – tel. 417 531 752, 608 144 700
do kanceláře vedení pečovatelské služby – tel. 608 344 700
do kanceláře vedení denního a týdenního stacionáře a odlehčovací služby – tel. 608 773 477

Zaslána poštou, elektronickou poštou nebo faxem:

na adresu organizace - Senior Teplice, z. s. , 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, z. s.
Lípová 2881, Teplice
lozincakova@seniorteplice.cz

Osoba má možnost se obrátit se stížností i na:

Veřejného ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, Brno
podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor: Český helsinský výbor
Ostrovského 253/3 Praha 5
www.helcom.cz

Občanské poradny: Asociace občanských poraden
Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
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, z. s.
Bc. Zuzana Lozinčáková, ředitelka organizace
Lípová 2881 415 01, Teplice
tel. 417 531 752, 608 144 700
email: lozincakova@seniorteplice.cz

Vedoucí pečovatelské služby
Petra Blažečková
Lípová 2881 415 01, Teplice
tel. 608 344 700
email: blazeckova@seniorteplice.cz

Vedoucí služeb ve Stacionáři Proboštov
(Denní a týdenní stacionář, odlehčovací služby)
Radana Lohwasserová
Kapitána Jaroše 50/3, 417 12 Proboštov
tel. 608 773 477
email: lohwasserova@seniorteplice.cz