

Vážená paní, vážený pane,

pokud nejste spokojen(a) s kvalitou či způsobem poskytování naší služby, můžete nás na tuto skutečnost **upozornit** nebo podat **stížnost**. Upozornění ponecháváme bez písemné odpovědi a na stížnost Vám písemně odpovíme. Písemnou **odpověď na stížnost obdržíte nejpozději do 30 dnů** od doručení, případně lze **lhůtu na odpověď v odůvodněných případech prodloužit na 60 dnů** a o této skutečnosti budete písemně informováni.

Forma stížnosti může být ústní i písemná a není potřeba Vašeho podpisu. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnce vestibulu Domova. **Stížnost můžete podat ve lhůtě do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost**, která je předmětem Vaší stížnosti.

Stížnost může podat kdokoliv a nemusí to být jen osoba, která čerpá naše služby. Každá stížnost je pro nás podnětem pro zvyšování kvality našich služeb.

Formy podání stížnosti mohou být:

**1) ústní:**

- ústní sdělení kompetentnímu pracovníkovi našeho Domova (nejlépe se obrátit na vedoucí pracovníky)

**2) písemná:**

- můžete zaslat na adresu našeho Domova: Senior Home s.r.o., Domov se zvláštním režimem Telč, Štěpnická 409, 588 56 Telč
- můžete také stížnost osobně doručit k rukám pověřené osoby (vedoucí pracovník daného úseku či kontrolor/metodik daného úseku)
- zaslat elektronicky na e-mail: [stiznosti@senior-home.cz](mailto:stiznosti@senior-home.cz)
- využití on-line formuláře na webových stránkách v kontaktech: [Kontakt – Senior Home s.r.o. – Telč](#)
- zaslat pomocí datové schránky: vskyf53 (ID Datové schránky)
- vhodit do schránky důvěry, která je umístěna u vchodu do našeho Domova a je pravidelně kontrolována

**3) telefonická:**

- kontaktujte konkrétního vedoucího pracovníka daného úseku, který pak následně informuje kontrolora/metodika daného úseku a jednatele Domova

**Vedoucí pracovníci Domova se zvláštním režimem Telč:**

<b>Vedoucí sociálního úseku, sociální pracovník:</b> Telefon: +420 773 833 238 E-mail: <a href="mailto:telc.socialni@senior-home.cz">telc.socialni@senior-home.cz</a>	<b>Vedoucí přímé péče, sociální pracovník:</b> Telefon: +420 773 833 239 E-mail: <a href="mailto:telc.primapece@senior-home.cz">telc.primapece@senior-home.cz</a>
<b>Vedoucí zdravotního úseku:</b> Telefon: +420 773 833 240 E-mail: <a href="mailto:telc.zdravotni@senior-home.cz">telc.zdravotni@senior-home.cz</a>	<b>Vedoucí provozního úseku:</b> Telefon: +420 773 833 242 E-mail: <a href="mailto:telc.provozni@senior-home.cz">telc.provozni@senior-home.cz</a>

### **Kontrolní a metodičtí pracovníci Domova se zvláštním režimem:**

<p><b>Metodický a kontrolní úsek:</b> Metodik a kontrolor zdravotního úseku: <b>Telefon:</b> 773 833 241 <b>Email:</b> <a href="mailto:kontrola.zdravotni@senior-home.cz">kontrola.zdravotni@senior-home.cz</a></p>	<p><b>Metodik a kontrolor sociálního úseku a přímé péče:</b> <b>Telefon:</b> 773 833 284 <b>Email:</b> <a href="mailto:kontrola.socialni@senior-home.cz">kontrola.socialni@senior-home.cz</a></p>
<p><b>Metodik a kontrolor provozního úseku:</b> <b>Telefon:</b> 773 833 247 <b>Email:</b> <a href="mailto:kontrola.provoz@senior-home.cz">kontrola.provoz@senior-home.cz</a></p>	

### **Kontakty, kam je možné se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

<p><b>Magistrát hlavního města Prahy odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence</b> Jungmannova 35/29, 111 21 Praha 1 tel.: 236 00 4100(4127), <a href="https://zdravotni.praha.eu/verejnost/">https://zdravotni.praha.eu/verejnost/</a> <a href="https://praha.eu/web/socialni/">https://praha.eu/web/socialni/</a></p>	<p><b>MPSV ČR (stížnosti na poskytování sociálních služeb)</b> Odbor kontroly Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel.: 221 921 111 e-mail: <a href="mailto:posta@mpsv.cz">posta@mpsv.cz</a></p>
<p><b>Ministerstvo zdravotnictví ČR (stížnosti na poskytování zdravotní péče)</b> Odbor kontroly Palackého nám. 4 128 01 Praha 2 Tel.: 224 971 111 E-mail: <a href="mailto:mzcr@mzcr.cz">mzcr@mzcr.cz</a></p>	<p><b>Právní oddělení a poradenské centrum ČHV (Český helsinský výbor)</b> Štefánikova 216/21 150 00 Praha 5 E-mail: <a href="mailto:info@helcom.cz">info@helcom.cz</a></p>
<p><b>Veřejný ochránce práv</b> Údolní 39 602 00 Brno informační linka: 542 542 888 E-mail: <a href="mailto:podatelna@ochrance.cz">podatelna@ochrance.cz</a> <a href="http://www.ochrance.cz">www.ochrance.cz</a></p>	