

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 Tuchlovice, Karlovarská 603, 273 02 Tuchlovice
- 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
- využití on-line formuláře na webových stránkách v kontaktech: [Kontakt – Senior Home s.r.o. – Tuchlovice](#)
- 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 Tuchlovice:

<p>Vedoucí sociálního úseku, sociální pracovník: Telefon: +420 773 833 233 Email: tuchlovice.socialni@senior-home.cz</p>	<p>Vedoucí přímé péče, sociální pracovník: Telefon: +420 773 833 213 Email: tuchlovice.primapece@senior-home.cz</p>
<p>Vedoucí zdravotního úseku: Telefon: +420 773 833 235 Email: tuchlovice.zdravotni@senior-home.cz</p>	<p>Vedoucí provozního úseku: Telefon: +420 773 833 234 Email: tuchlovice.provozni@senior-home.cz</p>

Kontrolní a metodičtí pracovníci Domova se zvláštním režimem:

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

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

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