



## Příloha č. 3

# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

### **Kdo může podat stížnost?**

1. Klient
2. Osoba pověřená klientem (např. rodinný příslušník či jiná blízká osoba)
4. Jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti

### **Komu si mohu stěžovat?**

1. Statutární zástupce
2. Ředitel zařízení
3. Sociální pracovník
4. Pracovník přímé péče (pečovatelka)

### **Na jaké adrese si mohu stěžovat?**

SENIOR HOME GROUP s.r.o.  
Husova Tř. 1651/125  
370 11 České Budějovice

### **Jak si mohu stěžovat?**

1. Ústně (osobně, telefonicky – tel.: 773 377 054, 773 377 061, 773 377 065)
2. Písemně – dopisem prostřednictvím pošty, e – mailem
3. Anonymně – schránka stížností (přízemí, 1. patro, 2. patro, 3. patro, 4. patro)

### **Evidence stížností**

Stížnosti jsou přijímány každý den.  
Každá stížnost má přiděleno evidenční číslo.

### **Termín vyřízení stížností**

Stížnost bude vyřízena neprodleně, nejpozději však do 30 dnů.

### **Prošetření stížnosti**

O prošetření stížnosti bude stěžovateli podána zpráva.

V případě podání anonymní stížnosti bude řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce „Pečovatelské služby“ v sídle služby – vestibul budovy B.

**V případě, že nebudete spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se odvolat:**

SENIOR HOME GROUP s.r.o.  
Husova třída 1651/125  
370 11 České Budějovice  
tel.: 773 377 054  
e-mail: [daniela.hambergerova@alzheimershome.cz](mailto:daniela.hambergerova@alzheimershome.cz)

Magistrát hlavního města Prahy  
Jungmannova 35  
101 00 Praha 1  
e-mail: [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu)

MPSV ČR  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel.: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
tel.: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
tel.: 257 221 142, 602 646 940  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)