

Jak si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby **Tísňové péče Areion**

Jako uživatel sociální služby Tísňová péče Areion (TPA) máte možnost si stěžovat na kvalitu, nebo na způsob poskytování služby, na postupy a chování pracovníků služby i na další okolnosti související s touto službou, aniž byste tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Každý uživatel služby nebo kterýkoliv občan jednající v zájmu uživatele je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

KDO si může stěžovat:



- Vy, uživatel
- Vaše rodina, příbuzní
- Vaši přátelé, blízcí
- Ostatní pomáhající instituce (pečovatelky, ošetřovatelky, lékaři...)

KDY si můžete stěžovat:

- Když jste s něčím nespokojený
- Když se k Vám někdo chová hrubě
- Když se Vám něco nelíbí

KOMU si můžete stěžovat:

Pokud máte: připomínku, stížnost, podnět

můžete ji sdělit:

Pokud se připomínka týká vedoucí služby,
obraťte se na:

týkající se poskytování a
průběhu služby nebo
pracovníků dispečinku



Vedoucí TPA
tel.: 222 333 570
email: tisnovapece@zivot90.cz



sekretariát ředitele z. ú.
tel.: 222 333 530
email: sekretariat@zivot90.cz

JAK si můžete stěžovat:

Osobně



- po předchozí telefonické domluvě s vedoucí TPA, aby na vás měla dostatek času

Telefonem



- můžete nám zavolat na telefony uvedené u jednotlivých osob nebo 24 hodin denně na telefony 222 333 540 - 543

Písemně



- stížnost nebo podnět můžete sepsat a poslat na adresu:
Tísňová péče Areion, Karolíny Světlé 18, Praha 1 110 00 (stačí na volný list papíru, nebo můžete použít formulář, který jste od nás dostali)

Počítačem



- můžete vy, nebo někoho poprosit a poslat nám email na adresu uvedenou u jednotlivých osob



Stížnost, podnět nebo připomínku můžete samozřejmě podat také **anonymně**.

Jak se stížnost bude řešit:

- Každá stížnost nebo připomínka bude zapsaná a bude mít své pořadové číslo, pod kterým bude vedena a řešena
- Stížnost bude řešit vedoucí služby, případně ředitel z. ú.
- Výsledek projednání stížnosti vám bude sdělen (podle toho, zda si to přejete) vámi zvolenou formou
- Stížnosti jsou vyřizovány do 30 pracovních dní

Na poskytovatele sociální služby TPA si můžete stěžovat také na:

1. Magistrát hlavního města Prahy
Odbor sociální péče a zdravotnictví
Jungmannova 29/35, 110 00 Praha 1
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
3. Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI
na poskytování nebo kvalitu sociální služby
Tísňové péče Areion



Kdo stížnost podává¹

² Uživatel služby Rodinný příslušník Pověřená osoba Jiný.....

Jméno a příjmení:.....

Kontakt, na který si přejete být vyrozuměn/a (adresa, email, telefonní spojení):

.....
.....

Předmět stížnosti:

Identifikace události (datum, čas a místo):

.....

Stručný popis události, které se stížnost týká:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Datum a místo sepsání:..... Podpis:

¹ Není povinností uvádět, stížnost lze podat anonymně

² Zaškrtněte křížkem X

Evidence došlé stížnosti³

Datum doručení:

Forma doručení: osobně emailem poštou

Stížnost zaevidovaná pod číslem:

Řešení stížnosti:

Stěžovatel si přeje být vyrozuměn:

ANO NE

Kdo řešil: Pozice:

Kdy: Vyrozumění odesláno dne:

Podpis:.....

³ Doplní poskytovatel služby