

STÍŽNOSTI A PODNĚTY

Právo podat stížnost má kdokoli, kdo není spokojen se službou linky krizové pomoci Chytré péče. Stížnost můžete předat přímo během hovoru pracovníkovi linky, který stížnost sepiše a předá ji vedoucímu služby. Pracovník Vás dále informuje, jak a kdy bude stížnost vyřízena. Stížnost můžete také podat písemně, a to buď elektronicky na emailovou adresu asistence@chytrapece.cz nebo poštou na adresu organizace:

Chytrá péče s.r.o.,
Opatovická 1314/9,
11000 Praha 1

OBSAH STÍŽNOSTI:

Do stížnosti uveďte datum podání stížnosti, vlastní obsah stížnosti a Vaše kontaktní údaje. Chcete-li si stěžovat na konkrétní hovor nebo konkrétního konzultanta, je potřeba připojit datum a čas hovoru. Stížnost můžete podat také anonymně, v tomto případě Vás ale nebudeme moci informovat o způsobu vyřízení Vašeho podnětu.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI:

Vaší stížností se bude zabývat kompetentní pracovník ve společnosti Chytrá péče (Tereza Zajíčková) a Vaše stížnost bude zaevidována. Způsob řešení Vám zašleme písemně na uvedené kontaktní údaje, a to do 30 dnů.

Pro stížnosti, pochvaly nebo jiné podněty využijte e-mail asistence@chytrapece.cz.

PŘÍPADY, KDY JE MOŽNÉ KLIENTOVI SLUŽBU ODMÍTNOUT:

- klientovi není rozumět, např. v opilosti, hluk, špatný signál – intervent informuje klienta, že je hovor potřeba přesunout, navrhne jiný termín za lepších podmínek
- klient využívá linku k jinému účelu, než je určena
- klient opakovaně nerespektuje pravidla linky – například tykání interventovi, osobní otázky nebo urážky na intervenanta, překračování domluveného času
- hovor s klientem přesáhne pracovní dobu linky (do 16:00)