# Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

# Podávanie sťažností

Platnosť: od 01. 06. 2023

| | | | |
|---|---|---|---|
| Meno a Priezvisko<br>Funkcia<br>Dátum<br>Podpis | Vypracoval<br>Mgr. Judita Juhásová<br>Výkonný riaditeľ<br>15.05.2023 | Preveril<br>Ing. Ján Rédvay<br>Štatutárny riaditeľ<br>17.05.2023 | Schválil<br>Mgr. Judita Juhásová<br>Výkonný riaditeľ<br>18.02.2023 |

Tento dokument informuje o možnostiach a spôsoboch vyjadrenia spokojnosti resp. nespokojnosti, názorov, pripomienok k poskytovaniu sociálnych služieb a o možnostiach podávania sťažností .

Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej služby.

## *Spôsoby zisťovania spokojnosti prijímateľa sociálnej služby*

- Spätná väzba – rozhovormi s prijímateľom, v rámci, ktorého prijímateľ vyjadruje aj svoje pripomienky, požiadavky a návrhy na zlepšenie poskytovanej služby.
- Dotazník – dotazníky sú verejne dostupné pri vchodoch do budov organizácie pre prijímateľov, rodiny a návštevy. Dotazník je zverejnený aj na webovej stránke. Sociálny pracovník 1 x ročne roznesie prijímateľom dotazníky za účelom zistenia spokojnosti/nespokojnosti prijímateľov s poskytovanými službami. Vyplnené dotazníky, je možno vhodiť do dostupných schránok „Prianí a sťažností“, ktoré sociálny pracovník kontroluje denne. Rovnako je ich možné zaslať aj do emailovej schránky info@drienoveckekupele.sk alebo poštou na adresu: PATRIA n.o., Drienovecké kúpele 497, 044 01 Drienovec.
- Svoje písomné podnety, postrehy, priania, sťažnosti môžu prijímatelia sociálnej služby, rodinní príslušníci vhodiť do schránky „Prianí a sťažností“, zaslať emailom alebo poštou.
- Významným zdrojom informácií je osobný a telefonický kontakt.
- Prostredníctvom Rady prijímateľov.
- Prostredníctvom stravovacej komisie.

Vedúci sociálny pracovník vyhodnocuje dotazníky a o výsledkoch informuje na operatívnej porade. Na základe výsledkov vedúci pracovníci prijímajú opatrenia na odstránenie prípadných zistených nedostatkov. Prehodnocujú podnety na skvalitnenie poskytovaných služieb a hľadajú možnosti na ich realizáciu.

## *Spôsoby vyjadrenia spokojnosti resp. nespokojnosti zamestnancov*

- Dotazník
- Podnety, návrhy písomne – do schránky „Prianí a sťažností“, emailom, poštou alebo ústne osobne alebo telefonicky
- Na pracovnej porade
- U zástupcu zamestnancov

# Sťažnosti

Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

## *Spôsoby podávania sťažností prijímateľmi sociálnej služby, rodinnými príslušníkmi, zamestnancami a inými osobami*

- Ústne, osobne alebo telefonicky u vedenia organizácie, v kancelárii riaditeľa alebo na telefónnom čísle 055 48 98 710
- Písomne:
  - Vhodením do schránky „Prianí a sťažností“
  - Na adresu PATRIA n.o., Drienovecké kúpele 497, 044 01 Drienovec
  - Emailom: info@drienoveckekupele.sk
- Úrade Košického samosprávneho kraja písomne na adresu Košický samosprávny kraj, Námestie Maratónu mieru 1, 042 66 Košice alebo telefonicky na telefónom čísle 055 72 68 284
- Ministerstvo práce sociálnych vecí a rodiny SR písomne na adresu MPSVaR SR, Špitálska 4.6.8, 816 43 Bratislava alebo telefonicky na telefónnom čísle 02 20 46 22 09
- Kancelária verejného ochrancu práv písomne Kancelária verejného ochrancu práv, Grösslingova 35, 811 09 Bratislava, emailom: sekretariat@vop.gov.sk, podnet@vop.gov.sk alebo telefonicky na telefónnych číslach 02 32 363 701, 02 32 363 702.
- Právne poradenstvo

Po obdržaní sťažnosti vedúci pracovníci na operatívnej porade sťažnosť prejednajú a prešetria.

Sťažnosť nikdy nerieši pracovník, voči ktorému je sťažnosť podaná.

Sťažnosti sa riešia bezodkladne.

Po zistení všetkých skutočností sa prijímajú opatrenia na riešenie danej situácie.

Každá sťažnosť je zaevidovaná v spise „Sťažností“ aj s celým priebehom zisťovania a riešenia a prijatými opatreniami.

S prijatými opatreniami sú zamestnanci preukázateľne oboznámení.

V prípade prijatia sťažnosti anonymne poskytovateľ o prijatých opatreniach informuje na webovej stránke. V prípade ostatných sťažností je o prijatých opatreniach informovaná písomne osoba, ktorá sťažnosť podala.

Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby (resp. vyjadrenie nespokojnosti zamestnanca) nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi (resp. zamestnancovi) spôsobilo akúkoľvek ujmu.

Tento dokument je záväzný pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ním preukázateľne oboznámiť.