Združenie Vienala, na podporu a pomoc duševne a telesne chorým deťom
Hviezdoslavova 482/37, 97901 Rimavská Sobota

INTERNÁ SMERNICA
IS/

Podávanie a vybavovanie sťažností

Interná dokumentácia k podmienkam zabezpečenia štandardov kvality v zmysle zákona č. 488/2008 Z.z. o sociálnych službách, v znení neskorších predpisov.

Úvod: Táto smernica upravuje pravidlá a postupy pre podávanie a vybavovanie sťažností týkajúcich sa poskytovaných služieb v našej organizácii. Cieľom tejto smernice je zabezpečiť transparentnosť v riešení sťažností, ochranu práv prijímateľov sociálnych služieb, ako aj neustále zlepšovanie kvality našich služieb.

Cieľ smernice: Cieľom tejto smernice je vytvoriť jasný, spravodlivý a efektívny proces podávania a vybavovania sťažností, ktorý zaručuje, že každá sťažnosť bude riadne prešetrená a riešená v primeranom čase.

1. Definícia sťažnosti

- **Sťažnosť:** Sťažnosť je akékoľvek vyjadrenie nespokojnosti alebo nesúhlasu s kvalitou poskytovaných služieb, s postupmi zamestnancov alebo s akýmikoľvek inými aspektmi, ktoré majú negatívny vplyv na prijímateľa služby. Sťažnosť môže byť podaná formou písomného vyjadrenia, ústneho podania alebo elektronickej komunikácie.

2. Právny rámec podávania sťažnosti

- **Právo podávať sťažnosť:** Každý prijímateľ sociálnej služby, jeho zákonný zástupca má právo podať sťažnosť týkajúcu sa poskytovania sociálnej služby.
- **Ochrana pred odvetnými opatreniami:** Osoba podávajúca sťažnosť nesmie byť vystavená odvetným opatreniam alebo akémukoľvek negatívnemu vplyvu, ktorý by mohol ovplyvniť jej práva, služby alebo vzťah s organizáciou.

3. Spôsoby podávania sťažnosti

- **Písomná sťažnosť:** Klient alebo jeho zákonný zástupca môže sťažnosť podať písomne .
- **Ústna sťažnosť:** Sťažnosť môže byť podaná ústne osobne alebo telefonicky. Zamestnanec, ktorý prijme ústnu sťažnosť, je povinný túto sťažnosť zaznamenať a informovať o nej riaditeľku zariadenia.
- **Elektronická sťažnosť:** Klient alebo jeho zástupca môže podať sťažnosť prostredníctvom e-mailu.
- **Anonymné sťažnosti:** Klient má právo podať anonymnú sťažnosť. V prípade anonymnej sťažnosti je však potrebné pochopiť, že môže byť ťažšie poskytnúť konkrétnu odpoveď alebo riešenie, pretože nebude možné overiť všetky detaily.

4. Postup pri vybavovaní sťažnosti

- **Prijatie sťažnosti:** Každá sťažnosť bude okamžite prijatá a zaznamenaná zodpovednou osobou, ktorá je určená na riešenie sťažností (Riaditeľka zariadenia, prípadne sociálna pracovníčka). Pri písomných a ústnych sťažnostiach bude klientovi poskytnutá informácia o ďalšom postupe.
- **Vyšetrenie sťažnosti:**
    - **Zistenie podstaty sťažnosti:** Zodpovedný pracovník zabezpečí dôkladné prešetrenie podanej sťažnosti. Toto zahŕňa rozhovory so všetkými zainteresovanými stranami (klient, zamestnanci, iné osoby, ktoré môžu mať relevantné informácie).
    - **Stanovenie primeraného času:** Sťažnosť bude riešená v čo najkratšom čase. Všetky sťažnosti musia byť riešené do 30 kalendárnych dní od ich podania, ak nie je potrebné zložitejšie šetrenie.
- **Riešenie sťažnosti:** Po prešetrení bude prijatý rozhodujúci krok, ktorý môže zahŕňať:
    - Vykonanie nápravných opatrení (napr. zlepšenie kvality služieb, školenie zamestnancov).
    - Oprava zistených nedostatkov alebo nejasností.
    - Kompenzácia pre klienta (ak je to relevantné).
- **Odpoveď na sťažnosť:** Po ukončení vyšetrovania sťažnosti bude klient informovaný o výsledkoch a prijatých opatreniach. Odpoveď môže byť písomná alebo ústna, v závislosti od preferencií klienta.

5. Dokumentácia a archivácia sťažností

- **Záznam o sťažnosti:** Každá sťažnosť musí byť riadne zaznamenaná v evidencii sťažností. Záznam musí obsahovať dátum prijatia, podstatu sťažnosti, kroky prijaté na jej riešenie a výsledok.
- **Archivácia sťažností:** Sťažnosti budú uchovávané v súlade s pravidlami ochrany osobných údajov a ďalšími legislatívnymi požiadavkami na dobu, ktorá je primeraná na vyhodnotenie a prípadné audity.

6. Vyhodnocovanie a využívanie sťažností na zlepšenie kvality služieb

- **Analýza sťažností:** Pravidelná analýza sťažností, ktorá poskytne informácie o trendoch a opakujúcich sa problémoch. Zistenia budú použité na zlepšenie kvality poskytovaných služieb.

- **Zlepšovanie služieb:** Na základe analýzy a identifikácie problémových oblastí sa vypracujú plány na odstránenie zistených nedostatkov. Tieto opatrenia budú implementované s cieľom zlepšiť poskytovanú starostlivosť.

7. Ochrana práv a ochrana pred odvetnými opatreniami

- **Ochrana pred odvetnými opatreniami:** Osoba podávajúca sťažnosť musí byť chránená pred akýmikoľvek negatívnymi dôsledkami, ktoré by mohli vzniknúť v dôsledku podania sťažnosti (napr. obmedzenie služieb, zhoršenie starostlivosti alebo vzťahov).

8. Záverečné ustanovenia

- **Revízia a aktualizácia smernice:** Táto smernica bude pravidelne hodnotená a aktualizovaná, aby bola v súlade s aktuálnymi legislatívnymi požiadavkami a zlepšujúcimi sa postupmi.
- **Zodpovednosť za implementáciu:** Zodpovednosť za implementáciu tejto smernice majú všetci zamestnanci zariadenia.

Táto smernica nadobúda účinnosť 15.2.2020

.....

PaedDr. Helena Husárová
riaditeľka DSS

Príloha č. 1 : Tlačivo na podávanie sťažností

Príloha č. 2 : Dotazník spokojnosti

Príloha č.1

TLAČIVO NA PODANIE SŤAŽNOSTI

Názov zariadenia:

Meno a priezvisko sťažovateľa: / v prípade anonymného podania sa neuvádza /

Adresa pobytu:

Kontaktné údaje (telefonický alebo e-mailový kontakt):

Dátum podania sťažnosti:

---

1. Osoba, na ktorú sťažnosť smeruje

(Prosím, označte alebo vyplňte príslušnú možnosť)

- ☐ Zamestnanec zariadenia
- ☐ Poskytovateľ sociálnej služby
- ☐ Kvalita poskytovanej starostlivosti
- ☐ Stravovanie
- ☐ Iné (uveďte): _____

---

2. Popis problému

(Podrobne opíšte situáciu alebo problém, ktorý vedie k podaniu sťažnosti. Uveďte dátumy, mená osôb, ak je to relevantné.)

3. Prípadné kroky, ktoré boli už podniknuté na riešenie problému (ak existujú):

4. Očakávané riešenie (ak máte predstavu, ako by sa mal problém vyriešiť):

Podpis sťažovateľa:

Vyplnenie formulára je anonymné, ak si klient želá zostať anonymný. V prípade podania sťažnosti s uvedením kontaktných údajov sa sťažovateľovi poskytne odpoveď v stanovenom termíne (max. do 30 dní).

Kontaktné údaje na podanie sťažnosti:
(Adresa, telefonický kontakt alebo e-mail na príslušného pracovníka, ktorý bude sťažnosť riešiť.)

Príloha č. 2

DOTAZNÍK NA ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI S POSKYTOVANÝMI SOCIÁLNYMI SLUŽBAMI

Dátum vyplnenia: _____
Meno (nepovinné): _____

1. Ako hodnotíte celkovú spokojnosť s našimi službami?
(1 – veľmi nespokojný, 5 – veľmi spokojný)

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

2. Ako hodnotíte kvalitu starostlivosti, ktorú vám poskytujeme?

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

3. Ako hodnotíte prístup a ochotu zamestnancov?

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

4. Ako hodnotíte prostredie (čistota, pohodlie, bezpečnosť) v zariadení?

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

5. Ako hodnotíte kvalitu stravy ?

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

6. Ako hodnotíte dostupnosť a rozmanitosť voľnočasových a terapeutických aktivít?

- ☐ 1 – Veľmi nespokojný
- ☐ 2 – Nespokojný
- ☐ 3 – Neutrálne
- ☐ 4 – Spokojný
- ☐ 5 – Veľmi spokojný

---

7. Aké zlepšenia by ste navrhli, aby sme zlepšili kvalitu našich služieb?
(voľná odpoveď)

---

8. Máte nejaké ďalšie pripomienky alebo návrhy?
(voľná odpoveď)

9. Cítili ste sa v našich službách vždy bezpečne a rešpektovane?

- ☐ Áno
- ☐ Nie
- ☐ Niekedy

10. Ak máte akékoľvek ďalšie postrehy alebo skúsenosti, ktoré by ste chceli zdieľať, prosím, uveďte ich tu.
(voľná odpoveď)

Ďakujeme vám za váš čas a cennú spätnú väzbu! Vaša spokojnosť je pre nás veľmi dôležitá.