



DOMOV DÔCHODCOV

Ružová 433/8 STREDA NAD BODROGOM 076 31

Domov dôchodcov – Zariadenie pre seniorov

ŠTANDARD č. 3

VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ V ZARIADENÍ PRE SENIOROV – DOMOVE DÔCHODCOV

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Mgr. Monika Ballaová	Zuzana Szerdahelyiová Dipl.	Mgr. Monika Ballaová
Funkcia	Riaditeľka	Vedúca sestra	Riaditeľka
Dátum	18.12.2017	18.12.2017	02.01.2018
Podpis			

OBSAH**Strana**

I.	Účel.....	3
II.	Pojmy a použité skratky.....	3
III.	Postup.....	3
	Čl. 1 Všeobecné ustanovenia.....	3
	Čl. 2 Princípy a zásady pre uplatňovanie sťažností.....	4
	Čl. 3 Proces podania, preskúmania a vybavenia sťažností.....	5
IV.	Odkazy a poznámky.....	6
V.	Prílohy.....	7
VI.	Rozdeľovník.....	7
	Podpisový hárok.....	8

I. Účel

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom v súlade s domácim poriadkom

vydáva

štandardy, ktoré určujú postup a pravidlá pri podávaní, evidovaní, prešetrení a oznámení výsledku sťažností prijímateľov sociálnej služby v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby v podmienkach Domova dôchodcov – zariadenia pre seniorov Streda nad Bodrogom. Štandardy sú určené pre zamestnancov Domova dôchodcov – zariadenia pre seniorov Streda nad Bodrogom.

II. POJMY A POUŽITÉ SKRATKY

Pojmy:

Zariadením sa v tejto smernici rozumie: ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom

Použité skratky:

ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom – Zariadenie pre seniorov Domov dôchodcov Streda nad Bodrogom

R – riaditeľ

VZÚ – vedúca zdravotného úseku

ISR – inštruktor sociálnej rehabilitácie

SP – Sociálny pracovník

Zb. – zbierka

Z. z. – zbierka zákonov

PSS- prijímateľ sociálnej služby

III. POSTUP

Čl. 1

Všeobecné ustanovenia

Zisťovanie spokojnosti, či nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou, názorov prijímateľov sociálnej služby (ďalej len PSS) a ich rodín, rovnako spôsob nakladania so

sťažnosťami týkajúcimi sa sociálnej služby, patrí k znakom merania kvality poskytovanej sociálnej služby. Je to predovšetkým meranie podľa subjektívnych kritérií z pohľadu PSS, alebo ich rodín. Cieľom ZpS Domova dôchodcov v Strede nad Bodrogom je zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb a k tomu nemalou mierou prispieva aj získavanie informácií o spokojnosti resp. nespokojnosti PSS.

Právo podávania sťažností a aktívneho vyjadrovania sa k úrovni a kvalite poskytovaných verejných služieb rieši aj zákon č. 9/2010 o sťažnostiach. Za sťažnosti sa považujú podania, ktorými sa občan domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou orgánu verejnej správy.

Čl. 2

Princípy a zásady pre uplatňovanie sťažností

Pri zabezpečovaní procesov, alebo pri výkone konkrétnych činností v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom, môže dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúlady vo vzťahu ku klientom, zamestnancom alebo okoliu. Takéto mimoriadne sťažnosti, nesúlady, reklamácie sú riešené formou sťažností, ktoré ZpS prijíma, eviduje a rieši v čo najkratšom čase. Vybavovanie sťažností plní predovšetkým účel prostrediu na skvalitňovanie vlastnej činnosti pre ďalšie obdobie.

Základné povinnosti všetkých zamestnancov, spojené s vybavovaním sťažností sú stanovené a zároveň vyplývajú z Obchodného zákonníka a z Občianskeho zákonníka.

- ZpS Domov dôchodcov sa pri vybavovaní sťažností riadi zákonom č. 9/2010 Z.z. „Zákon o sťažnostiach“ a v znení jeho následných zmien.
- PSS, ale aj dodávateľ, ako aj tretie osoby a tiež vlastný personál či zamestnanec, má právo uplatňovať v ktoromkoľvek čase v rámci pracovnej doby.
- Zamestnanci, ktorí sťažnosť prijímajú, sú povinní vytvoriť priaznivé podmienky pre dosiahnutie spokojnosti klienta.
- Štandardne prijíma sťažnosti od klientov sociálny pracovník, ktorý zabezpečí registráciu sťažností so zapísaním údajov o vzniku a predmete sťažností do zošita s názvom „**Kniha sťažností**“.
- Samotná Kniha sťažností bude vedená pre sťažnosti od klientov a vonkajšieho prostredia
- Pri ústne, alebo písomne uplatňovanej sťažnosti určený zamestnanec zabezpečí registráciu sťažností do Knihy sťažností s povinným obsahom:
 - poradové číslo
 - kto ju podáva (meno, priezvisko a adresu)
 - dátum a čas doručenia sťažnosti
 - predmet sťažnosti a dátum jej vzniku
 - čoho sa sťažovateľ domáha
 - kto sťažnosť prijíma a vybavuje
 - spôsob vybavenia

- dátum vybavenia
 - výsledok vybavenia sťažnosti
-
- Anonymná sťažnosť sa vybavuje v prípade, ak jej predmetom je upozornenie na nedodržiavanie predpisov a legislatívy.
 - Garantom zodpovednosti za evidenciu a promptné vybavovanie sťažností je riaditeľ.
 - Prípadné zamietnutie konkrétnej sťažnosti je vykonané vždy (zásadne) písomnou formou a musí byť podpísané, schválené riaditeľom.
 - Lehota nevybavenia sťažností v ZpS Domov dôchodcov V Strede nad Bodrogom je max. 20 kalendárnych dní odo dňa je doručenia.
 - Petície sa vybavujú podľa platných noriem.
 - Petícia sa musí podávať písomne a musí byť uvedené meno, priezvisko a úplná adresa trvalého pobytu podpísaných osôb.
 - V prípade, že nie je možné dodržať ani zákonnú lehotu 30 dní vybavenie sťažnosti, písomne sa oznámi táto skutočnosť s odôvodnením tomu, kto sťažnosť s uvedením termínu možného vybavenia.

Pri napĺňaní záväzkov v oblasti vytvárania priestoru pre vyjadrenie ne/spokojnosti so službami v ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom, osobitne na podávanie sťažností a ich následné riešenie, zamestnanci a najmä vedenie zariadenia uplatňujú princípy a zásady:

- **Princíp bezpečnosti a ochrany PSS** – vytvárame a zabezpečujeme také podmienky, aby práva podávať sťažnosti a podnety nijakým spôsobom nepoškodzovali PSS, aby voči PSS neboli vyvodzované negatívne dôsledky, či uplatňované negatívne opatrenia (napr. šikanovanie alebo zanedbávanie pracovných povinností zo strany zamestnancov ZpS Domova dôchodcov).
- **Princíp objektivity a nezaujatosti** – každú sťažnosť a podnet sa snažíme prešetriť čo najobjektívnejšie a nezaujate. Zisťujú sa potrebné podklady prostredníctvom neformálnych rozhovorov, svedeckých výpovedí alebo pozorovaním. Ak sa sťažnosť týka niektorého zo zamestnancov, nezúčastňuje sa šetrenia. Poverený zamestnanec pri prešetrení sťažnosti neuplatňuje predsudky, zachováva mlčanlivosť a diskretnosť získaných informácií.
- **Princíp vybavovania aj anonymných sťažností.**
- **Sťažnosť ako podnet k zvýšeniu kvality sociálnej služby** – vedenie zariadenia môže sťažnosti použiť aj ako zdroj informácií pre zlepšenie kvality poskytovania svojich služieb.

Čl. 3

Proces podania, preskúmania a vybavenia sťažností

Podávanie, prijímanie a vybavovanie sťažností

Prijímatel' sociálnej služby, rodinný príslušník môže podať sťažnosť písomne poštou, elektronicky alebo osobne, v tom prípade môže využiť formulár Záznam o sťažnosti, ktorý odovzdá do na to určenej zbernej skrinky označenej ako „Pripomienky, návrhy a sťažnosti“, ktorá je umiestnená na stene vo vstupnej hale zariadenia. Formulár podania sťažnosti je k dispozícii na u sociálnej pracovníčky alebo u VZÚ.

PSS, môže sťažnosť podať aj ústne, kde príjem sťažností ovládajú všetci zamestnanci zariadenia. Oslovený zamestnanec informuje sociálnu pracovníčku alebo VZÚ, ktorá príde ku PSS sťažnosť spísať.

Evidencia, prešetrovanie a vybavovanie sťažností

Vypracovaný záznam o sťažnosti sociálna pracovníčka odovzdá na evidenciu riaditeľovi ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom, ktorý zaeviduje záznam o sťažnosti do Evidencie sťažností zabezpečí adekvátne preskúmanie sťažností spoločne so sociálnou pracovníčkou alebo VZÚ. Následne rozhodne o opodstatnenosti a neopodstatnenosti sťažnosti. SP podá návrh riešenia podanej sťažnosti (záznam o sťažnosti časť navrhnuté riešenie - opatrenie), ktorý podlieha schváleniu ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom. Celý postup riešenia a skutočnú príčinu sťažností zaznamená SP v zázname o sťažnosti a po jej vyriešení odovzdáva záznam o sťažnosti riaditeľovi. Proces riešenia sťažností musí byť uzatvorený v období 30 dní od dátumu podania sťažnosti, ak sťažnosť nevyžaduje spoluprácu tretej strany (v tomto prípade 60 dní).

Vyhodnocovanie sťažností a informovanie sťažovateľa

Vyhodnocovanie sťažností vykonáva riaditeľ ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom v spolupráci so SP alebo VZÚ raz ročne na porade vedenia ZpS Domov dôchodcov v Strede nad Bodrogom a to v rozsahu:

- priemerný deň vysporiadania sťažností
- pomer opodstatnených sťažností voči všetkým podaným sťažnostiam
- účinnosť nápravných opatrení na odstránenie sťažností
- skutočné príčiny sťažností (podiel)

SP je povinný informovať sťažovateľa v lehote do 30 dní o riešení podanej sťažnosti a to potvrdí svojim podpisom na zázname o sťažnosti.

Anonymná sťažnosť

Doručená anonymná sťažnosť sa do doručenej pošty ani do evidencii sťažností neviduje, ale úsek, ktorého sa sťažnosť týka, je s ňou oboznámený a môže byť podnetom na vykonanie kontroly na danom úseku.

IV. ODKAZY A POZNÁMKY

Súvisiace normy a predpisy

- Ústava Slovenskej republiky

- Všeobecná deklarácia ľudských práv
- Dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd
- Európska sociálna charta
- Zákon 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991/ Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov
- STN EN ISO 9001 – Systémy manažérstva kvality

Interné dokumenty

Domáci poriadok

V. PRÍLOHY

Príloha č. 1 Evidencia sťažností

Príloha č. 2 Záznam o sťažnosti

V. ROZDELOVNÍK

Štandardy o postupoch a pravidlách na dodržiavanie podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby Oblasť II. Vybavovanie sťažností v Domove dôchodcov				
Výtlačok	Titul, meno a priezvisko, úsek	Funkcia	Dátum	Prevzal Podpis
1.	Mgr. Ballaová Monika	Riaditeľka DD		
2.	Dipl. Zuzana Szerdahelyiová vedúca sestra	Vedúca sestra		
3.	Nástenka	Vedúca sestra		
4.	Web stránka	Riaditeľka DD		