



ZARIADENIE PRE SENIOROV

SO SÍDLOM SÍDLISKO 1. MÁJA Č.73, VRANOV NAD TOPLŔOU

Smernica č. 36

PREŠETROVANIE A VYBAVOVANIE SŤAŽNOSTÍ PRIJÍMATEĽOV SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Spracoval:	Meno: Ing. Anna Popad'áková	Dátum: 24.08.2023	Podpis:
Schválil:	Meno: Mgr. Katarína Gáliková	Dátum: 24.08.2023	Podpis:
Účinnosť:	01.09.2023		
Zmena:			

Článok 1 ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností určuje postup a pravidlá pri podávaní, evidovaní, prešetrení a oznámení výsledku sťažností prijímateľov sociálnej služby v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby v podmienkach Zariadenia pre seniorov so sídlom vo Vranove nad Topľou, Sídlisko 1. mája č. 73 vo Vranove nad Topľou (ďalej len „ZpS“) a upravuje otázky súvisiace s pobytom prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „PSS“) v tomto zariadení tak, aby sa v čo najväčšej miere napĺňalo poslanie a cieľ zariadenia v kvalitatne poskytovaných služieb.

Zisťovanie spokojnosti, či nespokojnosti s poskytovanou sociálnou službou, názorov prijímateľov 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 prijímateľov, alebo ich rodín. Cieľom zariadenia je zvyšovať kvalitu poskytovaných služieb a k tomu nemalou mierou prispieva aj získavanie informácií o spokojnosti resp. nespokojnosti prijímateľov.

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.

Článok 2 PRINCÍPY A ZÁSADY PRE UPLATŇOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Pri zabezpečovaní procesov, alebo pri výkone konkrétnych činností v ZpS môže dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúlady vo vzťahu k PSS, 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 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 PSS.
- Štandardne prijíma sťažnosti od PSS sociálny pracovník, ktorý zabezpečí registráciu sťažností so zapísaním údajov do Záznamu o sťažnosti(príloha č.1).
- 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 je max. 30 kalendárnych dní odo dňa jej 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 na vybavenie sťažnosti, písomne sa oznámi táto skutočnosť s odôvodnením tomu, kto sťažnosť podal s uvedením termínu možného vybavenia.

Pri napĺňaní záväzkov v oblasti vytvárania priestoru pre vyjadrenie ne/spokojnosti so službami v ZpS, 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).
- **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.

Článok 3 PROCES PODANIA, PRESKÚMANIA A VYBAVENIA SŤAŽNOSTI

Podávanie, prijímanie a vybavovanie sťažností

Prijímateľ sociálnej služby, rodinný príslušník môže podať sťažnosť písomne poštou, elektronicky na e-mailovú adresu: opatrovatelky@zpsvranov.sk, osobne - v tom prípade môže použiť formulár Záznam o sťažnosti (Príloha č.1), ktorý odovzdá do na to určenej zbernej skrinky označenej ako „Pripomienky, dotazy, podnety, sťažnosti“, ktorá je umiestnená v II. vchode pri kanceláriách.

Formulár záznam o sťažnosti je k dispozícii u sociálnej pracovníčky a u vedúcej úseku odborných činností.

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

Evidencia, prešetrovanie a vybavovanie sťažností

Vypracovaný záznam o sťažnosti sociálna pracovníčka odovzdá na evidenciu vedúcej úseku odborných činností, ktorá zaeviduje záznam o sťažnosti do Evidencie sťažností (Príloha č. 2), zabezpečí adekvátne preskúmanie sťažností spoločne s riaditeľom. Následne rozhodne o opodstatnenosti a neopodstatnenosti sťažnosti.

Vedúca úseku odborných činností podá návrh riešenia podanej sťažnosti (záznam o sťažnosti časť navrhnuté riešenie - opatrenie), ktorý podlieha schváleniu riaditeľa ZpS.

Celý postup riešenia sťažností sa zaznamená v zázname o sťažnosti a po jej vyriešení sa 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 inom prípade 60 dní).

Vyhodnocovanie sťažností a informovanie sťažovateľa

Vyhodnocovanie sťažností vykonáva vedúca úseku odborných činností raz ročne na porade vedenia ZpS 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)

Vedúca odborných činností je povinná 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 neeviduje, ale úsek, ktorého sa sťažnosť týka, je s ňou oboznámený a môže byť podnetom na vykonanie kontroly na danom úseku.

Článok 4 OCHRANA SŤAŽOVATEĽA

1. ZpS chráni svojich prijímateľov sociálnej služby, ktorý vyjadrili svoju nespokojnosť so sociálnou službou, aby voči ním neboli vyvodzované dôsledky, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu.
2. ZpS informuje prijímateľov sociálnej služby o možnostiach využiť právne poradenstvo a v prípade záujmu umožní prístup k právnym zástupcom a vytvorí podmienky na stretávanie sa s nimi v súkromí.

3. Akékoľvek sťažnosti, pripomienky a návrhy sú prejednávané cez výbor prijímateľov sociálnej služby.

Článok 5 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

Interné dokumenty

- Pravidlá spolunažívania

Článok 6 PRÍLOHY

Príloha č. 1 - Záznam o sťažnosti

Príloha č. 2 - Evidencia sťažnosti

Článok 7 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Nadobudnutím účinnosti Smernice Prešetrovanie a vybavovanie sťažností dňa 01.09.2023 zaniká platnosť a účinnosť Smernice zo dňa 11.01.2019.