



Prešetrovanie a vybavovanie sťažností

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Prešetrovanie a vybavovanie sťažností určuje postup a pravidlá pri podávaní, evidovaní, prešetrovaní a oznámení výsledku sťažností prijímateľov sociálnej služby v súvislosti s poskytovaním sociálnej služby v podmienkach Zariadenia pre seniorov Claritas, n.o. (ďalej ako „zariadenie“ alebo „poskytovateľ sociálnej služby“) a upravuje otázky súvisiace s pobytom prijímateľov sociálnej služby (ďalej len „klientov“) v tomto zariadení tak, aby sa v čo najväčšej miere naplnilo poslanie a cieľ zariadenia v kvalitne poskytovaných služieb.

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

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.

II. PRINCÍPY A ZÁSADY PRE UPLATŇOVANIE SŤAŽNOSTÍ

Pri zabezpečovaní procesov, alebo pri výkone konkrétnych činností v zariadení, môže dôjsť ku sťažnosti, alebo ku vzniku nesúladu vo vzťahu ku klientom, zamestnancom alebo okoliu. Takéto mimoriadne sťažnosti, nesúlady, reklamácie sú riešené formou sťažností, ktoré zariadenie 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.

- Zariadenie sa pri vybavovaní sťažností riadi zákonom č. 9/2010 Z.z. „Zákon o sťažnostiach“ a v znení jeho následných zmien.
- Klient, 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 zariadení 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 zariadení, osobitne na podávanie sťažností a ich následné riešenie, zamestnanci a najmä vedenie zariadenia uplatňujú princípy a zásady:

- 1. Princíp bezpečnosti a ochrany klienta** – vytvárame a zabezpečujeme také podmienky, aby práva podávať sťažnosti a podnety nijakým spôsobom nepoškodzovali klienta, aby voči klientovi neboli vyvodzované negatívne dôsledky, či uplatňované negatívne opatrenia (napr. šikanovanie alebo zanedbávanie pracovných povinností zo strany zamestnancov zariadenia).
- 2. 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.
- 3. Princíp vybavovania aj anonymných sťažností.**
- 4. Sťažnosť ako podnet k zvýšeniu kvality sociálnej služby** – vedenie zariadenia môže sťažnosti použiť aj ako zdroj informácií pre zlepšenie kvality poskytovania svojich služieb.

III. PROCES PODANIA, PRESKÚMANIA A VYBAVENIA SŤAŽNOSTI

1. Podávanie, prijímanie a vybavovanie sťažností

Prijímateľ sociálnej služby, rodinný príslušník môže podať sťažnosť písomne poštou, elektronicky alebo osobne, v tom prípade môže využiť formulár Záznam o sťažnosti (príloha č.2), 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.

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

2. Evidencia, prešetrovanie a vybavovanie sťažností

Vypracovaný záznam o sťažnosti sociálna pracovníčka odovzdá na evidenciu riaditeľovi zariadenia, ktorý zaeviduje záznam o sťažnosti do Evidencie sťažností (príloha č. 1), zabezpečí adekvátne preskúmanie sťažností spoločne so sociálnou pracovníčkou. Následne rozhodne o opodstatnenosti a neopodstatnenosti sťažnosti. Sociálna pracovníčka podá návrh riešenia podanej sťažnosti (záznam o sťažnosti časť navrhnuté riešenie - opatrenie), ktorý podlieha schváleniu riaditeľa zariadenia. Celý postup riešenia a skutočnú príčinu sťažností zaznamená sociálna pracovníčka 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).

3. Vyhodnocovanie sťažností a informovanie sťažovateľa

Vyhodnocovanie sťažností vykonáva riaditeľ zariadenia v spolupráci so SP raz ročne na porade vedenia zariadenia 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.

4. 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.

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

Interné dokumenty

Domáci poriadok

Poznámky

Štandardy sú v platnosti a zároveň nadobúdajú účinnosť dňa 24.8.2018

V. PRÍLOHY

Príloha č. 1 Evidencia sťažností

Príloha č. 2 Záznam o sťažnosti

Ing. Csaba Balogh
riaditeľ zariadenia