

Smernica č. 9/2024

Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností

Článok I.

Úvodné ustanovenia

Táto smernica určuje postupy a pravidlá na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností v Zariadení pre seniorov Križovany nad Dudváhom (ďalej len „ZpS“), ktorá je v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách).

Článok č. II.

Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb

1. Najdôležitejším ukazovateľom hodnotenia kvality poskytovaných služieb je spokojnosť/ nespokojnosť prijímateľa sociálnych služieb a jeho rodinných príslušníkov.
2. Prijímatelia sociálnej služby vi ZpS Križovany nad Dudváhom sa môžu podľa svojich možností a schopností podieľať na organizovaní života v zariadení. Pre tento účel je vytvorený Výbor obyvateľov, ktorý sa podieľa na spolurozhodovaní najmä v nasledujúcich oblastiach:
 - zastupovanie záujmov prijímateľov, predkladanie pripomienok a návrhov na zlepšenie poskytovania sociálnych služieb všetkých klientov,
 - oblasť kultúrnych a spoločenských aktivít,
 - spolupráca pri zostavovaní jedálneho lístka,
 - komunikácia s jednotlivými úsekmi ZpS a iné.
3. Výbor obyvateľov zasadá podľa potreby. Rokovania výboru sa môže zúčastniť: riaditeľ zariadenia, vedúca sociálneho úseku, zdravotného úseku, stravovacej prevádzky, sociálni pracovníci a v prípade potreby môžu byť prizvané aj ďalšie osoby. Výbor obyvateľov si organizuje svoje stretnutia samostatne, vedenie ZpS, by nemalo zasahovať do ich práce a ovplyvňovať ich vo svojich rozhodnutiach a návrhoch. Spolupráca s výborom obyvateľov poskytuje vedeniu ZpS potrebnú spätnú väzbu a prispieva k zvyšovaniu kvality poskytovaných sociálnych služieb.
4. Spokojnosť klienta s poskytovaním sociálnych služieb v súlade s jeho individuálnymi potrebami je realizovaná aj prostredníctvom vyhodnocovania individuálnych plánov. Ako najvhodnejšie metódy sa javia metódy rozhovoru, pozorovania, zúčastneného pozorovania realizované formou kvalitného prieskumu.

5. V prípade nespokojnosti prijímateľa sociálnej služby má tento možnosť podať podnety na zlepšenie činnosti zariadenia alebo sťažnosti. Na tento účel je zriadená na prízemí zariadenia schránka podnetov návrhov a sťažností.
6. Sťažnosťou sa rozumie podanie klienta, ktorým:
 - sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou zariadenia,
 - poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v možnostiach ZpS.
7. Prijímateľ sociálnej služby má právo: sťažovať sa na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnej služby bez toho, aby bol kvôli tomu znevýhodnený, požiadať o utajenie svojej totožnosti ako sťažovateľa.
8. Sťažnosť možno podať písomne vedúcemu pracovníkovi zariadenia alebo anonymne prostredníctvom schránky na to určenej, alebo ústne, či v elektronickej forme napr. e-mailom. Z ústneho podania je potrebné vyhotoviť záznam.
9. Sťažnosť by mala spĺňať v zmysle platnej legislatívy náležitosti podávania sťažnosti, ako to definuje zákon, ďalej sa musí sťažnosť evidovať. Následne je prešetrová a výsledkom sťažnosti je odpoveď spolu s návrhmi riešenia. Prijímateľ je informovaný, že pokiaľ nie je spokojný s vybavením jeho sťažnosti, má právo obrátiť sa na nadriadený orgán poskytovateľa sociálnych služieb t.j. zriaďovateľa zariadenia alebo inštitúciu sledujúcu dodržiavanie ľudských práv.
10. Pripomienky a námety, sťažnosti na poskytovanie sociálnych služieb a ich kvalitu sú podkladom pre realizáciu zmien a zvyšovanie kvality poskytovaných služieb v zariadení.

Článok III. Záverečné ustanovenia

1. Táto smernica o *určení postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností*, platí pre všetky organizačné úseky ZpS a je záväzná pre všetkých zamestnancov ZpS Križovany nad Dudváhom.
2. Vedúci všetkých úsekov zodpovedajú za:
 - dodržiavanie tejto smernice,
 - oboznámenie zamestnancov s touto smernicou.
3. Pracovníci zodpovedajú za:
 - dodržiavanie tejto smernice,
 - za zaobchádzanie s touto smernicou tak, aby nedošlo k jej strate alebo poškodeniu.Všetci zamestnanci majú právomoc v prípade potreby podať spracovateľovi návrh na opravu, resp. zmenu tejto smernice. Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie.
4. Táto smernica nadobúda účinnosť dňom podpisu štatutára ZpS.
5. Túto smernicu je možné meniť a dopĺňať iba číslovaným dodatkom so súhlasom štatutára ZpS.
6. Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internetovej stránke www.zpskrizovany.sk

Účinnosť tejto smernice je od 01.01.2025

Schválila: PhDr. Ingrid Schlosserová, PhD.

riaditeľka ZpS