

Názov internej smernice	Zásady o spôsobe vybavovania sťažností prijímateľa
Poradové číslo smernice	13/2012
Dátum vyhotovenia internej smernice	20.6.2012
Platnosť internej smernice	01.7.2012
Interná smernica určená	Pre úsek starostlivosti o klienta DSS a ZpS
Vypracovali	PhDr. Cibříková Kristína Mgr. Ilková Magdaléna
Schválila	Ing. Nadežda Mudráková

Článok 1

Predmet internej smernice

Predmetom tejto internej smernice je postup pri podávaní, evidovaní, prešetrovaní a písomnom oznámení výsledku prešetrenia sťažnosti, ktorý upravuje Zákon o sťažnostiach č. 9/2010 (ďalej len „zákon“).

Článok 2

Všeobecné pravidlá

1. Každý prijímateľ má právo vyjadriť svoj názor, priania a sťažnosti ústnou alebo písomnou formou sám alebo prostredníctvom svojho zástupcu.
2. Zásady prijímania a vybavovania sťažnosti sú riadené zákonom o sťažnostiach č. 9/2010 Z. z.
3. Zodpovedným pracovníkom za vybavovanie sťažností je sociálny pracovník.

4. Prijímateľ je informovaný o spôsobe a forme podávania sťažnosti prostredníctvom sociálneho pracovníka, zodpovednej sestry, na komunitách, resp. pri nástupe do zariadenia. Sociálny pracovník, resp. zodpovedná sestra podanie tejto informácie uvedie do zápisnice z komunity prijímateľov.

Článok 3

Podanie sťažnosti

Formy podania sťažnosti:

- ústne – u sociálneho pracovníka alebo zodpovednej sestry,
- ústne – ktorémukoľvek zamestnancovi zariadenia, ktorý oznámi sťažnosť sociálnemu pracovníkovi,
- ústne – na komunite, ktorú je zamestnanec povinný zapísať do denného hlásenia,
- písomne – odovzdaním sociálnemu pracovníkovi osobne alebo prostredníctvom svojho zástupcu,
- písomne – v riadne doručenej pošte, alebo vhođením do schránky vyhradenej na sťažnosti.

Článok 4

Vybavovanie sťažnosti

1. Sťažnosti týkajúce sa konfliktov a sporov medzi prijímateľmi zariadenia sa riešia v rodinách na oddelení zodpovednou sestrou.
2. Na podanie sťažnosti je zavedený zošit s názvom „Kniha sťažností,“ do ktorého určený sociálny pracovník zapíše každú sťažnosť pod poradovým číslom.
3. Sťažnosť, ktorá nie je zaregistrovaná u sociálneho pracovníka sa nepovažuje za prijatú a nebude sa riešiť, rovnako sa nebude riešiť anonymná sťažnosť.
4. O každej prijímateľom podanej sťažnosti určený sociálny pracovník informuje vedúcu úseku starostlivosti o klienta, prípadne riaditeľku.
5. Súbežne so zaevidovaním sťažnosti sa ukladajú všetky materiály, ktoré súvisia so sťažnosťou a majú vplyv na jej riešenie.

6. Vedúca úseku starostlivosti o klienta do 2 pracovných dní zostaví komisiu pre vybavenie konkrétnej sťažnosti.
7. Ak sa jedná o sťažnosť na konkrétnu osobu, táto osoba je oslovená a prizvaná do 3 pracovných dní od zostavenia komisie na sociálny úsek, aby sa mohla vyjadriť.
8. Komisiu tvorí: sociálny pracovník, zodpovedná sestra a odborník podľa charakteru sťažnosti.
9. Ak sa zistí, že sťažnosť je opodstatnená, je potrebné urobiť nápravu. Náprava sa robí okamžite s tým, že sa o riešení informuje riaditeľka.
10. Sociálny pracovník poverený vybavovaním sťažností, spracuje do 14 kalendárnych dní od podania sťažnosti riešenie sťažnosti, ktorý následne schváli vedúca úseku starostlivosti o klienta.
11. Sťažovateľ dostane písomné vyrozumenie o výsledku riešenia svojej sťažnosti, alebo aj ústne podľa závažnosti problému s tým, že prijímateľ alebo nim poverená osoba podpíše vybavenie sťažnosti.
12. V prípade, že nie je možné dodržať lehotu vybavenia sťažnosti, určený sociálny pracovník písomne oznámi túto skutočnosť s odôvodnením termínu možného vybavenia, ktoré schváli vedúca úseku starostlivosti o klienta.

Článok 5

Záverečné ustanovenia

1. Kontrola sťažnosti sa bude realizovať raz polročne vedúcou úseku starostlivosti o klienta, ktorá skontroluje dokumentáciu zápisov a či sú dodržiavané termíny vybavovania, zápisy a informuje riaditeľku zariadenia.
2. Sťažovateľ, ktorý nie je spokojný s vybavením sťažnosti sa môže obrátiť na nadriadený alebo nezávislý orgán.

V Košiciach, dňa 20.6.2012


Ing. Nadežda Mudráková
riaditeľka