

St'ážnosti, pripomienky a podnety

(Určené pre obyvateľov, ich dôverníkov a príbuzných)

Pokiaľ ste s niečím nespokojní alebo sa Vám niečo nepáči máte právo podať **st'ážnosť**. Môžete sa s'ážovať sám a lebo prostredníctvom svojho dôverníka.

Na čo sa môžete s'ážovať?

- na prístup personálu, jeho správanie, spôsob oslovovania, na porušenie práv
- na stravu
- na služby v práčovni
- na upratovanie
- na ubytovanie
- na lekársku starostlivosť
- na opatrovateľskú a ošetrovateľskú starostlivosť
- na službu iného poskytovateľa (kaderník, pedikúra a pod.)
- na prístup a chovanie praktikantov

Anonymnú st'ážnosť (bez podpisu) môžete vhodiť do **Schránky dôvery**, ktorá je umiestnená v jedálni pri hlavnom vchode. Je tam pripravený papier a pero.

St'ážnosť môžete podať Vášmu dôverníkovi, ktorémukoľvek pracovníkovi, alebo priamo pani riaditeľke. Ak budete potrebovať pomoc pri písaní st'ážnosti, môžete sa obrátiť na ktoréhokoľvek pracovníka.

Čo musí obsahovať sťažnosť?

- meno a priezvisko sťažovateľa
- dátum podania
- obsah sťažnosti
- podpis sťažovateľa
- podpis pracovníka, ktorý sťažnosť prijíma alebo ju zapisuje.

Sťažnosti (písomné alebo ústne) sú evidované v Knihe sťažností a je riešená sociálnou pracovníčkou. Doba vybavenia žiadosti je maximálne 30 dní.

Sociálna pracovníčka prejedná sťažnosť s tým kto žiadosť podal. Vyhotoví písomný zápis a uloží nápravné opatrenia pokiaľ bola sťažnosť oprávnená. Sťažovateľ je o výsledku prešetrenia jeho sťažnosti vyrozumený ústne a aj písomne.

Riešenie anonymných sťažností a nápravné opatrenia sú zverejnené na informačnej nástenke, ktorá sa nachádza v jedálni.

Pokiaľ by ste neboli spokojný s vybavením Vašej sťažnosti, môžete sa obrátiť na Úrad Nitrianskeho kraja, odbor sociálnych vecí a zdravotníctva.

Pokiaľ máte nejakú pripomienku či podnet na zlepšenie, môžete:

- ju povedať ktorémukoľvek zamestnancovi
- alebo ju zapíšete do Knihy želaní, podnetov a pripomienok, ktorá je uložená v spoločenskej miestnosti pri televízii.

Každá pripomienka a podnet je riešený ústne.

Sťažnosti, podnety sú pre nás cenným zdrojom informácií, slúžia ku zvyšovaniu spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb a ich príbuzných.