

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

## SMERNICA

# URČENIE SPÔSOBU PODÁVANIA SŤAŽNOSTI SÚVISIACEJ S POSKYTOVANÍM SOCIÁLNEJ SLUŽBY

V Zmysle zákona NR SR č.448/2008 Z.z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č.455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní, v zmysle zákona 9/2010 Z.z. zákon o sťažnostiach v znení neskorších predpisov


### Príloha k Štandardom kvality v sociálnych službách:

#### A. Procedurálne podmienky

**1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby**

**Štandard:** Poskytovateľ sociálnej služby informuje a sprístupní prijímateľom sociálnej služby mechanizmy/spôsoby nastavené pre vyjadrenie ich názorov a pripomienok k poskytovaniu služieb a ich zlepšovaniu. Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovanej a zabezpečovanej sociálnej služby. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnou službou prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytovanú sociálnu službu. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť. Poskytovateľ informuje prijímateľov sociálnej služby o postupoch podávania podnetov a sťažností na báze dôvery, taktiež o možnosti využiť pomoc orgánov a inštitúcií, ktoré na základe platných právnych predpisov pôsobia v oblasti ochrany a podpory ľudských práv alebo v oblasti ochrany práva všeobecne. Poskytovateľ sociálnej služby 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.

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riadiťka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

## Čl. I Všeobecné ustanovenie

### 1. Účel a dôvod vydania smernice

Táto smernica je považovaná za interný doklad . Vydávame ju za účelom:

- Postupu podávania sťažností
- Postupu prijímania sťažností
- Postupu evidovania sťažností
- Postupu prešetrovania sťažností
- Postupu oznámenia výsledku prešetrovania sťažností

### 2. Súvisiace predpisy

- Zákon 448/2008 Z.z. o sociálnych službách
- Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z.
- Zákon 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov
- Zákon 9/2010 Z.z. o sťažnostiach

### 3. Definícia skratiek a pojmov

**ZSS** – zariadenie sociálnych služieb

**Z.z.** – zbierka zákonov

**ZpS** – zariadenie pre seniorov

**ZOS** – Zariadenie opatrovateľskej služby

**ŠZ** – špecializované zariadenie

**FO** – fyzická osoba

**PSS** – prijímateľ sociálnych služieb


**Klient** = prijímateľ sociálnej služby

**VÚC** – vyšší územný celok

**NSK** – Nitriansky samosprávny kraj

**MPSVaR SR** – Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riadiateľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

**Sociálne služby** – je to odborná činnosť, obslužná činnosť alebo ďalšia činnosť alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie

**Nezhoda-** nesplnenie stanovených požiadaviek


#### 1/ Nezhody v rámci organizácie SENIOR HOUSE n.o.

- a/ klient- klient
  - Ohováranie
  - osočovanie
  - fyzické napádanie
  
- b/ klient- zariadenie
  - nespokojnosť so stravou
  - nespokojnosť s výškou úhrady
  - nespokojnosť s domovým poriadkom
  - klient a okolie
  
- c/ zamestnanec- zamestnanie
  - finančné ohodnotenie
  - pridelovanie úloh
  - čerpanie dovolení
  - zastupovanie
  - neplnenie si povinností
  
- d/ nadriadený zamestnanec – zamestnanec
  - neplnenie si povinností
  - nedodržiavanie termínov
  - nekvalitná práca
  - nesprávna interpretácia úloh
  
- e/ písomná sťažnosť klientov

#### 2/ nezhody dodávateľské v SENIOR HOUSE n.o.

- a/ dodaný materiál
  - potraviny
  - technika, zariadenie v majetku SENIOR HOUSE n.o.,
  - technika , zariadenie v majetku PSS

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riadiťka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

**Objektívny dôkaz** - údaje podporujúce existenciu alebo pravdivosť niečoho

**Požiadavka** - potreba, alebo očakávanie, ktoré sa určia, všeobecne sa predpokladajú, alebo sú povinné

**Preskúmanie sťažnosti** - činnosť, spojená s oboznámením sa s obsahom a jeho posúdením, za účelom rozhodnutia, akým spôsobom sa bude sťažnosť vybavovať

**Prešetrenie sťažnosti** - činnosť, pri ktorej sa skúma, aký stav požadujú všeobecne záväzné právne predpisy, analyzujú sa odchýlky skutočnosti od tohto požadovaného stavu, ich rozsah, závažnosť, množstvo a skúmajú sa príčiny nežiaduceho stavu a následky.

**Spokojnosť klienta** - prijímateľom sociálnej služby vnímaná úroveň, do akej sa splnili jeho požiadavky

**Sťažnosť** - je podanie fyzickej alebo právnickej osoby /sťažovateľ/, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou SENIOR HOUSE n.o., alebo poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti SENIOR HOUSE n.o.

**Vybavenie sťažnosti** – preskúmanie, prešetrenie, prijatie opatrení na nápravu, ako aj kontrolu ich plnenia, teda všetky úkony od prijatia sťažnosti až po oznámenie výsledku a zabezpečenie nápravy.

## Čl. II

### Všeobecné, základné ustanovenia


Každý prijímateľ sociálnej služby SENIOR HOUSE n.o. má právo vyjadriť svoj názor, prianie či sťažnosť ústnou alebo písomnou formou sám alebo prostredníctvom svojho zástupcu. Zásady prijímania a vybavovania sťažností sú riadené zákonom o sťažnostiach č.9/2010 Z.z.

Zodpovedným pracovníkom na vybavovanie sťažností je riaditeľ zariadenia. Podľa tejto smernice postupujú:

- a) riaditeľ SENIOR HOUSE n.o.
- b) priami podriadení – vedúci jednotlivých úsekov SENIOR HOUSE n.o.
- c) všetci zamestnanci SENIOR HOUSE n.o.

Prijímateľ je informovaný o spôsobe a forme podávania sťažností prostredníctvom sociálneho pracovníka, vrchnej sestry, výveskou tejto smernice vo vstupnej hale SENIOR HOUSE n.o. resp. pri nástupe do zariadenia. Sociálny pracovník podanie tejto informácie zaznamená do evidenčného formuláru: Oboznámenie klienta s domácim poriadkom a oboznámenie so smernicou „Podávanie sťažností“.

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

## Čl. IV

### Sťažnosti, formy podania, obsah sťažnosti

#### 1. Sťažnosť je podanie fyzickej alebo právnickej osoby /sťažovateľ/, ktorým

- sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené SENIOR HOUSE n.o.,
- poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov

Podanie sťažností sa posudzuje podľa obsahu.

#### 2. Sťažnosťou podľa tejto smernice nie je podanie, ktoré:

- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené. akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti SENIOR HOUSE n.o., ktorých odstránenie je upravené iným právnym predpisom ( Občiansky zákonník, trestný zákonník)


SENIOR HOUSE n.o., podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho napísal, bezodkladne po tom, ako zistí, že nie je sťažnosťou podľa ods.2. písm. a. b., najneskôr do 30 dní od jeho doručenia, s uvedením dôvodu.

Ak sťažovateľ požiada o utajenie svojej totožnosti, SENIOR HOUSE n.o. mu samozrejme vyhovie a postupuje ďalej podľa § 8 zákona o sťažnostiach.

### Formy podania sťažnosti:

- ústne- u sociálneho pracovníka, zodpovednej vrchnej sestry alebo riaditeľa zariadenia
- ústne – ktorémukoľvek zamestnancovi SENIOR HOUSE n.o., ktorý oznámi sťažnosť sociálnemu pracovníkovi, zodpovednej vrchnej sestre alebo riaditeľovi zariadenia
- písomne –zaznamenaním do Knihy evidencie sťažností, táto je uložená na dostupnom mieste na recepcii SENIOR HOUSE n.o. vo vstupnej hale zariadenia
- písomne- odovzdaním sociálnemu pracovníkovi, zodpovednej vrchnej sestre alebo riaditeľovi zariadenia alebo prostredníctvom svojho zástupcu (v kancelárii riaditeľa)
- písomne – v riadne doručenej pošte, poslanej Slovenskou poštou a.s. (kontakt v Čl. VII.)
- elektronickou poštou na mailovú adresu zariadenia SENIOR HOUSE n.o. (v Čl. VII.)
- sťažnosť podaná SENIOR HOUSE n.o., elektronickou poštou so zaručeným elektronickým podpisom sa považuje za písomnú sťažnosť. (cez Slovensko.sk)

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9


Sťažnosť adresovaná riaditeľovi SENIOR HOUSE n.o. , priamym nadriadeným alebo inému zamestnancovi SENIOR HOUSE n.o., sa považuje za sťažnosť podanú /adresovanú/ SENIOR HOUSE n.o.

### **Sťažnosť musí obsahovať:**

- **meno, priezvisko sťažovateľa**
- **objekt/predmet sťažnosti**
- **adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa**
- **dátum podania sťažnosti**
  
- **Sťažnosť, ktorá je podaná písomne**, musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Musí z nej byť jednoznačne proti komu smeruje, na aké nedostatky poukazuje, čoho sa sťažovateľ domáha a musí byť sťažovateľom podpísaná.
- **Sťažnosť, ktorá je podaná ústne**, o tej musí prijímateľ sťažnosti (SENIOR HOUSE n.o., riaditeľka, alebo iný zamestnanec) vyhotoviť písomný záznam o ústnej sťažnosti, ak ju teda nie je možné vybaviť ihneď pri jej podaní.
- Sťažnosť, ktorá je spísaná v **Knihe návrhov a pripomienok** a v **Knihe evidencie sťažností**, je zväčša napísaná rukou a podpísaná zväčša prijímateľmi sociálnej služby alebo ich príbuznými. Na túto sťažnosť reaguje riaditeľka svojou písomnou odpoveďou priamo do knihy a definuje tiež opatrenia vykonané na nápravu stavu alebo situácie, ku ktorej sa sťažnosť viaže.
- **Kniha návrhov a pripomienok** a **Kniha evidencie sťažností** sa nachádzajú na viditeľnom mieste vo vstupnej hale zariadenia SENIOR HOUSE n.o. priamo na recepcii a sú k dispozícii kedykoľvek 24 hodín denne.

Okrem povinných náležitostí uvedených vyššie, záznam z ústne podanej sťažnosti obsahuje aj **deň a hodinu jej vyhotovenia, názov a adresu zariadenia, meno a priezvisko prijímateľa sťažnosti**, ktorý záznam vyhotovil, ako aj zamestnancov zariadenia, ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti.

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

Ak sťažovateľ **odmietne vyhotovenie záznamu, prijímateľ sťažnosti takúto sťažnosť neprijme**. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, prijímateľ sťažnosti záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania.

**Sťažnosti sú evidované v Evidencii sťažností.** Táto evidencia obsahuje:

- číslo sťažnosti
- dátum prevzatia sťažnosti
- dátum vybavenia sťažnosti
- sťažnosť vybavil (kto)

Opakovaná sťažnosť sa eviduje v tom roku, v ktorom bola podaná. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.

**SENIOR HOUSE sťažnosť odloží ak:**

- neobsahuje všetky náležitosti, uvedené vyššie.
- je z nej zrejmé, že vo veci ktorá je predmetom sťažnosti, koná súd, prokuratúra alebo iný orgán.
- sťažovateľ pred jej vybavením písomne vezme späť alebo ak pred vybavením sťažnosti oznámi, že na jej vybavení netrvá.


## ČI.V

### Prešetrovanie a vybavenie sťažnosti

1. **Sťažnosť prešetruje a vybavuje :**

- A) **Riaditeľ SENIOR HOUSE n.o.**, osobne alebo prostredníctvom určeného zamestnanca pracujúceho v zariadení, ak ide o sťažnosť podanú na:
- a) vedúceho úseku
  - b) zamestnanca pracujúceho v zariadení
  - c) iného prijímateľa
  - d) akúkoľvek inú okolnosť, situáciu...

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			

	SENIOR HOUSE n.o.,	Verzia 02
	Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby	Počet strán 9

**Sťažnosť nesmie byť pridelená na prešetrovanie a vybavenie tomu, proti komu smeruje.** Ak sa jedná o sťažnosť na konkrétnu osobu, táto je oslovená a prizvaná, aby sa mohla v rámci procesu prešetrovania sťažnosti k predmetu sťažnosti vyjadriť.

- B) **Sťažnosť prešetruje a vybavuje príslušný orgán alebo inštitúcia** (VÚC – NSK alebo MPSVaR, RÚVZ a pod....., jednoducho inštitúcia, na ktorú bola sťažnosť odoslaná, v prípade, že ide o sťažnosť podanú na:
- a) riaditeľa SENIOR HOUSE n.o.
  2. **Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje stav veci** a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi a s vnútornými predpismi, ako aj **príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky**. Ak sa zistí, že sťažnosť je opodstatnená, je potrebné urobiť nápravu. **Náprava sa robí okamžite** s tým, že spôsob sa konzultuje s riaditeľom.
  3. **Sťažnosť je vybavená odoslaním písomného oznámenia** výsledku prešetrovania sťažovateľovi. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. Oznámenie musí obsahovať odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti.
  4. **Odvolaenie:** V prípade nespokojnosti s vyriešením sťažnosti sa môže sťažovateľ odvolať **do 14 kalendárnych dní** od prijatia rozhodnutia o vyriešení sťažnosti.


## Čl. VI

### Lehota na vybavenie sťažnosti

1. SENIOR HOUSE n.o., príslušný orgán na vybavenie sťažnosti, **je povinný sťažnosť vybaviť do 30 kalendárnych dní**. Lehota na vybavenie sťažnosti začína plynúť prvým dňom nasledujúcim po dni jej doručenia do SENIOR HOUSE n.o..
2. V prípade, že nie je možné dodržať lehotu vybavenia sťažnosti, riaditeľ zariadenia písomne oznámi túto skutočnosť s odôvodnením termínu možného vybavenia.
3. Sťažovateľ, ktorý nie je spokojný s vybavením sťažnosti sa môže obrátiť na nadriadený alebo nezávislý orgán.

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			



	<b>SENIOR HOUSE n.o.,</b>	<b>Verzia 02</b>
	<b>Určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby</b>	<b>Počet strán 9</b>

## Čl. VII

### Kontakty pre podanie sťažnosti

- **SENIOR HOUSE n.o.**, SNP 2130/56, 934 01 Levice, e-mail: [riaditel@senior-house.sk](mailto:riaditel@senior-house.sk), tel.: 0917 969 354 (riaditeľka), 0910 969 354 (vrchná sestra)

### Sťažovateľ sa môže obrátiť aj na nezávislé inštitúcie:

- **Verejný ochranca práv** (adresa: Grösslingová 35, 811 09 Bratislava, e-mail: [podnet@vop.gov.sk](mailto:podnet@vop.gov.sk), tel.: +421 232 363 701, +421 232 363 702);
- **Komisár pre osoby so zdravotným postihnutím** (adresa: Račianska 153, 831 54 Bratislava, e-mail: [sekretariat@komisar.sk](mailto:sekretariat@komisar.sk), tel.: + 421 232 353 030, +421 911 908 823);
- **Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR** (adresa: Špitálska 4, 816 43 Bratislava, e-mail: [okv@employment.gov.sk](mailto:okv@employment.gov.sk), tel.: 02/2046 1859, 02/2046 1839);
- **Nitriansky samosprávny kraj**, odbor sociálnych vecí, (adresa: Rázusova 2/, 949 01 Nitra, e-mail: [info@unsk.sk](mailto:info@unsk.sk), tel.: 037/6922911)
- **Slovenské národné stredisko pre ľudské práva** (adresa: Laurinská 18, 811 01 Bratislava, e-mail: [info@snslp.sk](mailto:info@snslp.sk), tel.: 02/208 501 25, 02/208 501 21).

V Leviciach 01.04.2025

Vypracoval: Mgr. Juliana Hanzová

Mgr. Juliana Hanzová  
riaditeľka

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Juliana Hanzová		Ing. Gregor Horniak
Funkcia	riaditeľka		štatutár
Dátum	aktualizované k 1.1.2024		aktualizované k 1.1.2024
Podpis			