

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	ORGANIZAČNÁ SMERNICA (OS)
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Ev. č.: OS PK04

Určenie spôsobu podávania sťažností

Verzia	02	Platná od	01.09.2020
Revízia	01	Platná od	01.04.2023
Počet výtlačkov	02	Výtlačok číslo	01
Počet kópií	01	Kópia číslo	00

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Dagmara Janoková		Mgr. Viera Dzurjašková
Funkcia	manažér kvality		riaditeľka ZSS Harmonia
Dátum	01.09.2020		01.09.2020
Podpis			
Revidovaná verzia	Mgr. Dagmara Janoková	Mgr. Mária Štofejová	Mgr. Viera Dzurjašková
Dátum	01.04.2023	01.04.2023	01.04.2023
Podpis			

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 2/11

ROZDELOVNÍK

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 01	Manažér kvality		
Originál č. 02	Sociálny pracovník		
Kópia č. 01	Nástenka – prízemie		

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 3/11

LIST ZMIEN

P. č. zmeny	Dátum	Vykonal - meno	Zmena upravuje, dopĺňa
1.	30.03.2023	Janoková	validácia organizačnej smernice – formálne úpravy, obsah textu nezmenený
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10....			

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 4/11

OBSAH

1.	Úvodné ustanovenia	5
1.1	Účel vydania	5
1.2	Súvisiace predpisy	5
2.	Terminológia.....	5
3.	Prijímanie a evidencia sťažností	6
4.	Utajenie totožnosti sťažovateľa	8
5.	Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti	8
6.	Register sťažnosti	9
7.	Záverečné ustanovenia.....	9
	Prílohy:.....	11

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 5/11

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Účel vydania

Táto smernica popisuje postup pri podávaní, prijímaní, evidovaní a prešetrovaní sťažností, a písomnom oznámení výsledku prešetrovania sťažností alebo prekontrolovania sťažností v DSS a ZpS Harmonia, Strážske.

1.2 Súvisiace predpisy

- Zákon č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 445/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a to najmä kritérium 1.10 podmienok kvality, prílohy č.2 tohto zákona.

2. Terminológia

Pojmy

Sťažnosťou podľa zákona o sociálnych službách je podanie fyzickej osoby alebo právnickej osoby (ďalej len „sťažovateľ“), ktorým sa

a/ domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou DSS a ZpS Harmonia,

b/ poukazuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie právnych predpisov, ktorých odstránenie je v pôsobnosti DSS a ZpS Harmonia.

Podanie je ústne alebo písomné a posudzuje sa podľa obsahu. Sťažnosťou je podanie a/ktoré má názov „sťažnosť“ a podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,

b/ktoré nemá názov „sťažnosť“, ale podľa svojho obsahu je sťažnosťou v súlade s ustanoveniami zákona o sťažnostiach,

Ak podanie obsahuje viacero častí, z ktorých

a/niektoré nie sú sťažnosťou, riaditeľ zariadenia ich označí a osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví ako sťažnosť iba tie časti podania, ktoré sú sťažnosťou. Ostatné časti sa môžu odstúpiť príslušnému zamestnancovi na vybavenie ako podnetu v zmysle procesu a podmienky kvality č. 2.9 zákona o sociálnych službách,

b/všetky sú sťažnosťami avšak na vybavenie niektorých častí nie je DSS a ZpS Harmonia príslušná, osoba príslušná na vybavenie sťažnosti vybaví iba tie časti, na ktorých je zariadenie príslušné. Ostatné časti sa odstúpia na príslušnú inštitúciu.

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 6/11

Sťažnosťou nie je podanie ktoré

- má charakter dopytu, vyjadrenia, názoru, žiadosti, oznámenia, podnetu alebo návrhu a nie je v ňom jednoznačne vyjadrené, ochrany akého svojho práva alebo právom chráneného záujmu sa osoba domáha,
- poukazuje na konkrétne nedostatky v činnosti orgánu verejnej správy, ktorých odstránenie alebo vybavenie je upravené iným právnym predpisom (napr. Občiansky súdny poriadok, Trestný poriadok a pod.),
- je sťažnosťou podľa osobitného predpisu (napr. zákon č. 400/2009 Z. z., č. 511/1992 Zb.), alebo
- smeruje proti rozhodnutiu orgánu verejnej správy vydanému v konaní podľa iného právneho predpisu (napr. Správny poriadok),
- je podaním orgánu verejnej správy, v ktorom upozorňuje na nedostatky v činnosti iného orgánu verejnej správy,
- je podaním osoby poverenej súdom na výkon verejnej moci.

DSS a ZpS Harmonia podanie označené ako sťažnosť vráti tomu, kto ho podal, bezodkladne po tom, čo zistí, že nie je sťažnosťou najneskôr do 30 pracovných dní od jej doručenia s uvedením dôvodu. V prípade, že takéto podanie sa týka poskytovaných sociálnych služieb, môže byť podľa charakteru a závažnosti odstúpené príslušnému zamestnancovi, kde je ďalej riešené ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7. zákona o sociálnych službách.

Anonymné sťažnosti sa do registra sťažností neevidujú. Takéto sťažnosti sa odstúpia riaditeľke zariadenia na vedomie s tým, že sťažnosť môže byť podnetom na vykonanie kontroly.

3. Prijímanie a evidencia sťažností

- DSS a Zps Harmonia je povinné sťažnosť prijať. V zariadení sťažnosti prijíma riaditeľ zariadenia vo svojej kancelárii, ktorá je označená ako „Miesto pre prijímanie sťažností“. Sťažnosť sa podáva spravidla písomne, ústne do záznamu, faxom alebo elektronickou poštou. Sťažnosť podaná elektronickou poštou, bez zaručeného elektronického podpisu, sa považuje za písomnú iba vtedy, ak ju sťažovateľ do 5 pracovných dní od jej podania písomne potvrdí podpisom, inak sa odloží. O ústnej sťažnosti, ktorú nemožno vybaviť ihneď pri jej podaní sa vyhotoví záznam, ktorý musí taktiež obsahovať deň a hodinu, priezviská zamestnancov, ktorí záznam vyhotovili a ktorí boli prítomní pri ústnom podaní sťažnosti. Sťažovateľovi sa záznam predloží na prečítanie a podpis. Na požiadanie vydá rovnopis záznamu sťažovateľovi.
- Zamestnanec nie je povinný záznam vyhotoviť, ak s ním sťažovateľ pri ústnom podaní sťažnosti nespolupracuje, alebo ak sa domáha činnosti v rozpore s právnymi

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 7/11

predpismi. Ak sťažovateľ odmietne vyhotovenie záznamu, zariadenie takúto sťažnosť neprijme. Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, zamestnanec doplní poznámku o odmietnutí podpísania a záznam odloží. V prípade, že sa jedná o podanie v súvislosti s poskytovanými sociálnymi službami, môže byť v prípade nespôsobnosti sťažovateľa prizvaný sociálny pracovník a podanie sa môže ďalej riešiť v rámci sociálneho poradenstva alebo ako podnet v súvislosti s podmienkami kvality, kritériom 2.7 zákona o sociálnych službách.

- Opakovaná sťažnosť a ďalšia opakovaná sťažnosť sa eviduje v roku, v ktorom bola doručená. V poznámke sa uvedie číslo sťažnosti, s ktorou súvisí.
- Evidencia sťažností musí obsahovať tieto údaje:
 - poradové číslo
 - dátum doručenia a dátum zapísania sťažnosti, opakovanej sťažnosti a ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - meno, priezvisko, adresu trvalého alebo prechodného pobytu sťažovateľa, u právnickej osoby názov a sídlo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať,
 - predmet sťažnosti,
 - dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie a komu bola pridelená,
 - výsledok prešetrenia (opodstatnená alebo neopodstatnená)
 - prijaté opatrenia a termíny ich splnenia
 - dátum vybavenia sťažnosti, opakovanej sťažnosti alebo odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti,
 - výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti alebo prešetrenia opakovanej sťažnosti,
 - dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie,
 - dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil,
 - poznámku.
- Každú prijatú sťažnosť akoukoľvek formou personálny a mzdový pracovník zaeviduje v registratúrnom denníku.
- Prijatú sťažnosť, na ktorej vybavenie nie je zariadenie oprávnené, postúpi najneskôr do 10 pracovných dní od doručenia orgánu verejnej správy príslušnému na jej vybavenie, alebo zriaďovateľovi a zároveň upovedomí o tom sťažovateľa.
- Ak sťažnosť nemá požadované náležitosti, nie je zrozumiteľná, alebo ak chýbajú informácie potrebné na jej prešetrenie, zariadenie písomne vyzve sťažovateľa aby sťažnosť v lehote 10 pracovných dní od doručenia písomnej výzvy doplnil, alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet v zmysle podmienky kvality 2.7. zákona o sociálnych službách a rieši ju podľa príslušného postupu.
- V prípade opakovaných sťažností v tej istej veci sa postupuje tak, že riaditeľ prekontroľuje správnosť vybavenia predchádzajúcej sťažnosti, o čom vyhotoví záznam. Ak bola predchádzajúca sťažnosť vybavená správne, riaditeľ zariadenia

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 8/11

oznámi sťažovateľovi túto skutočnosť s odôvodnením a poučením, že ďalšie opakované sťažnosti alebo s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.

- Ak sa prekontrolovaním vybavenia predchádzajúcej sťažnosti zistí, že nebola vybavená správne, opakovanú sťažnosť zariadenie prešetrí a vybaví.

4. Utajenie totožnosti sťažovateľa

- Ak sťažovateľ požiadal, aby sa jeho totožnosť utajila, alebo ak je jej utajenie v záujme náležitého vybavenia sťažnosti, pri prešetrovaní sťažnosti sa postupuje len na základe jej odpisu, v ktorom sa neuvádza nič z toho, čo by umožňovalo identifikáciu sťažovateľa. Každý zúčastnený, komu je sťažovateľova totožnosť známa, je povinný o nej zachovať mlčanlivosť.
- Ak sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, ale predmet sťažnosti neumožňuje jej prešetrovanie bez uvedenia niektorého z údajov o jeho osobe, treba ho o tom bezodkladne upovedomiť. Súčasne ho poučí, že vo vybavovaní sťažnosti sa bude pokračovať len vtedy, ak v určenej lehote písomne udelí súhlas s uvedením potrebného údaje o svojej osobe, alebo sa s ním dohodne preklasifikovanie sťažnosti na podnet.
- Sťažnosť, v ktorej sťažovateľ požiadal o utajenie svojej totožnosti, na ktorej vybavenie zariadenie nie je oprávnené, riaditeľ zariadenia najneskôr do 10 pracovných dní od jej doručenia vráti sťažovateľovi s uvedením dôvodu.

5. Prešetrovanie a vybavovanie sťažnosti

- Prešetrovaním sťažnosti sa zisťuje skutočný stav veci a jeho súlad alebo rozpor so všeobecne záväznými právnymi predpismi a s vnútornými predpismi, ako aj príčiny vzniku zistených nedostatkov a ich následky. Pri prešetrovaní sťažnosti sa vychádza z jej predmetu, bez ohľadu na sťažovateľa a toho, proti komu sťažnosť smeruje, ako aj na to, ako ju sťažovateľ označil.
- Sťažnosť nesmie prešetrovať a vybavovať ten, proti komu smeruje, ani zamestnanec v jeho riadiacej pôsobnosti.
- Z prešetrovania a vybavovania sťažnosti je vylúčený:
 - zamestnanec zariadenia, ak sa zúčastnil na činnosti, ktorá je predmetom sťažnosti,
 - ten, o koho nepredpojatosti možno mať pochybnosti vzhľadom na jeho vzťah k sťažovateľovi, jeho zástupcovi, k zamestnancovi zariadenia, proti ktorému sťažnosť smeruje, alebo k predmetu sťažnosti.
- Z prešetrenej sťažnosti sa vyhotoví **Zápisnica o prešetroaní sťažnosti**, ktorá musí obsahovať všetky náležitosti. S obsahom sťažnosti musí byť oboznámená osoba, proti ktorej sťažnosť smeruje a musí jej byť umožnené vyjadriť sa k sťažnosti, predkladať

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 9/11

doklady, písomnosti, informácie a údaje. Sťažnosť je prešetrená prerokovaním zápisnice o prešetrení sťažnosti.

- Vzhľadom na rôznorodosť zamerania sťažností a ich smerovanie do odborných činností zariadenia, sú na požiadanie riaditeľa tieto povinné podieľať sa na ich vybavení osoby s prípadnou odbornou spôsobilosťou na riešenie predmetu sťažnosti a to súčinnosťou na jej prešetrení. Oznámenia výsledku prešetrenia sťažností je oprávnený podpísať iba riaditeľ zariadenia.
- Výsledok prešetrenia sťažnosti sa písomne oznamuje sťažovateľovi Oznámením výsledku prešetrenia sťažnosti. V oznámení sa uvedie, či je sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V prípade, že sa zistila opodstatnenosť sťažnosti, čo je splnené aj v prípade jednej opodstatnenej námietky, uvedú sa v oznámení o vybavení sťažnosti aj opatrenia prijaté alebo vykonané na odstránenie zistených nedostatkov. Nemožnosť prešetrenia predmetu sťažnosti sa taktiež písomne oznámi sťažovateľovi.
- DSS a ZpS Harmonia je povinná sťažnosť vybaviť do 60 pracovných dní. Lehota začína plynúť prvým pracovným dňom nasledujúcim po dni doručenia sťažnosti.

6. Register sťažnosti

Zariadenie vedie register sťažnosti, čo je chronologický sled prijatých sťažností. Vedie ho manažér kvality.

7. Záverečné ustanovenia

Každý, kto je príslušný na prešetrenie a vybavenie sťažností je povinný postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 9/2010 Z. z. o sťažnostiach.

O skutočnostiach, ktoré sa dozvedeli pri vybavovaní sťažností sú zamestnanci zariadenia povinní zachovávať mlčanlivosť. Táto povinnosť sa vzťahuje aj na podnety, ktoré nie sú sťažnosťami a sú riešené v súvislosti s poskytovaním sociálnych služieb inými opatreniami ako pri sťažnostiach.

Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality. Za jeho schválenie je zodpovedný riaditeľ.

Vedúci jednotlivých úsekov zariadenia sociálnych služieb HARMONIA zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto OS
- preukázateľné oboznámenie pracovníkov s touto OS.

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 10/11

Kontrolou dodržiavania je poverený aj spracovateľ tejto smernice.

Pracovníci zodpovedajú za:

- zaobchádzanie s OS tak, aby nedošlo k strate alebo poškodeniu
- dodržiavanie tejto OS.

Pracovníci majú právomoc iniciovať nápravu, resp. zmenu tejto OS.

OS nadobúda platnosť a účinnosť 01.04.2023.

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske	Ev. č.: OS PK04
	Určenie spôsobu podávania sťažností	Strana 11/11

Prílohy:

Príloha 1: Záznam o oboznámení s OS – zamestnanci

Príloha 2: Spisový obal

Príloha 3: Evidencia sťažnosti

Príloha 4: Zápisnica o prešetrení sťažnosti

Príloha 5: Oznámenie výsledku prešetrenia sťažnosti

Príloha 6: Záznam o ústnej sťažnosti

Príloha 7: Dotazník rodinných príslušníkov

Príloha 1:

[illegible]

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske
---	---

SPISOVÝ OBAL

Poradové číslo sťažnosti

Dátum prijatia sťažnosti

Číslo zaznamenané v registratúrnom denníku

Meno sťažovateľa

Evidencia sťažnosti

SŤAŽNOSŤ ČÍSLO : 20.. /..

Dátum doručenia:

Dátum zaevidovania:

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET SŤAŽNOSTI:

Dátum pridelenia sťažnosti na prešetrenie:

Komu bola pridelená :

Výsledok prešetrenia sťažnosti :

.....
.....
.....

Prijaté opatrenia :

.....
.....

Termíny ich splnenia :

Dátum vybavenia sťažnosti// opakovanej sťažnosti //odloženia ďalšej opakovanej sťažnosti:

Výsledok prekontrolovania predchádzajúcej sťažnosti // prešetrenia opakovanej sťažnosti:

.....
.....

Dátum postúpenia sťažnosti orgánu príslušnému na jej vybavenie:

Dôvody, pre ktoré orgán verejnej správy sťažnosť odložil:

.....
.....

Poznámka: (č. sťažnosti, s ktorou súvisí opakovaná//ďalšia opakovaná sťažnosť

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov, Strážske Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske
---	---

Zápisnica o prešetroaní sťažnosti

Predmet sťažnosti:

.....

Zariadenie soc. služieb (v ktorom sa sťažnosť prešetrovala) :

.....

Obdobie prešetrovania sťažnosti:

.....

Preukázané zistenia:

.....
.....
.....
.....

Dátum vyhotovenia zápisnice :

Mená, priezviská a podpisy zamestnancov, ktorí sťažnosť prešetrili :

.....

Meno, priezvisko a podpis vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu :

.....

Povinnosť vedúceho orgánu verejnej správy, v ktorom sa sťažnosť prešetrovala, alebo ním splnomocneného zástupcu, v prípade zistenia nedostatkov v lehote určenej orgánom verejnej správy, ktorý sťažnosť prešetroval :

1. určiť osobu zodpovednú za zistené nedostatky,
2. prijať opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov a príčin ich vzniku,
3. predložiť prijaté opatrenia orgánu prešetrojúcemu sťažnosť,
4. predložiť orgánu prešetrojúcemu sťažnosť správu o splnení opatrení a uplatnení právnej zodpovednosti,

Potvrdzujeme odovzdanie dokladov:

Potvrdzujeme prevzatie dokladov:

Sťažovateľ bol oboznámený s opatreniami _____

Prílohy:

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov, Strážske Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske
---	---

- •
- •

Sťažnosť č. Dátum: Vybavuje DSS a ZpS Harmonia, Strážske

VEC :

Oznámenie výsledku prešetrovania sťažnosti

Dňa bola do DSS a ZpS Harmonia doručená Vaša sťažnosť, ktorou sa domáhate
.....
.....poukazujete na
(opísať predmet sťažnosti)

Šetrením sťažnosti dňa bolo zistené, že Vaša sťažnosť je neopodstatnená // opodstatnená./*

Odôvodnenie výsledku prešetrovania sťažnosti:

.....
.....
.....

(Uviesť konkrétne zistenia a súlad resp. nesúlad s príslušnými právnymi predpismi, prípadne čo bolo odstránené v priebehu šetrenia- podľa zápisnice. V prípade opodstatnenej sťažnosti uviesť, že boli uložené povinnosti podľa § 19 ods. 1 písm. i).) Ak má sťažnosť viacero častí, musí písomné oznámenie obsahovať výsledok prešetrovania každej z nich. Ak je podanie sťažnosťou iba v časti, výsledok prešetrovania sa písomne oznamuje iba k tejto časti.)

meno, priezvisko a podpis

Telefón

Fax

E-mail

IČO

* nehodiace sa škrtnite

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske
---	---

Z Á Z N A M o ústnej sťažnosti

SŤAŽOVATEĽ:

FO:

Meno/priezvisko/adresa trvalého (alebo prechodného) pobytu

PO:

Názov/sídlo/meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať

PREDMET :

1.Sťažnosť je zameraná proti:*

2.Sťažnosť poukazuje na nedostatky:*

3.Sťažovateľ sa domáha:*

Dňa..... ohod.

Záznam vyhotovil :

Meno a priezvisko zamestnanca

Zamestnanci, prítomní pri ústnom podaní sťažnosti :

.....

meno a priezvisko

.....

podpis sťažovateľa

Poznámka: Ak sťažovateľ odmietne záznam podpísať, DSS a Zps Harmonia záznam odloží s poznámkou o odmietnutí podpísania. _____

* nehodiace sa škrtnite

	HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Nám. A. Dubčeka 270, 072 22 Strážske
---	--

Vážený rodinný príslušník nášho klienta!

Radi by sme poznali Váš názor na nami poskytované sociálne služby. Prosíme Vás o zakrúžkovanie odpovedí na otázky tohto dotazníka. Prípadné vyjadrenie Vašej nespokojnosti so sociálnymi službami nebude podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by Vášmu príbuznému spôsobili akúkoľvek ujmu. Práve naopak veríme, že aj vďaka Vaším postrehom budeme môcť skvalitniť našu sociálnu službu.

Otázky				
1. Interiérové priestory zariadenia sú čisté.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
2. Interiér zariadenia je vkusný, útulný, pripomína domáce prostredie.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
3. V čase mojej návštevy cítim nepríjemný zápach.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
4. Exteriérové priestory zariadenia sú čisté a upravené.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
5. Personál zariadenia sa ku mne správa slušne a profesionálne.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
6. Personál zariadenia sa k môjmu príbuznému správa slušne a profesionálne.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
7. Počas mojej návštevy som sa stretol s neslušným správaním k ostatným klientom zariadenia.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
8. Máme vytvorené podmienky na to, aby sme mohli byť s našim príbuzným osamote, v súkromí.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
9. Priestory určené na návštevu sú vkusné, útulné, s možnosťou chrániť vlastné súkromie.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
10. Informácie poskytované personálom o mojom príbuznom sú poskytované včas.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
11. Informácie poskytované personálom o mojom príbuznom sú poskytované v zrozumiteľnej forme.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
12. Som informovaný o opatrovateľskej starostlivosti poskytovanej môjmu príbuznému.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
13. Som spokojný s opatrovateľskou starostlivosťou o môjho príbuzného.				

Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
14. Som informovaný o ošetrovateľskej starostlivosti poskytovanej môjmu príbuznému.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
15. Som spokojný s ošetrovateľskou starostlivosťou o môjho príbuzného.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
16. Som informovaný o aktivitách ponúkaných môjmu príbuznému.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
17. Aktivity ponúkané môjmu príbuznému sú dôstojné jeho veku a zdravotnému stavu.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
18. Som spokojný s pestrosťou jedálneho lístka.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
19. Som spokojný s údržbou šatstva a osobných vecí môjho príbuzného.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
20. Môj príbuzný má možnosť využívať listový, telefonický a elektronický kontakt s ľuďmi, ktorých si určí.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
21. Som spokojný s tým, ako je môj príbuzný pripravený, ak ide domov.				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie
22. Som spokojný s doplnkovými službami poskytovanými môjmu príbuznému (kaderník, pedikúra a pod.)				
Vždy	Skôr áno	Neviem	Skôr nie	Nie

Určite vám počas vyplňovania dotazníka prišlo na um niekoľko postrehov, návrhov a pripomienok k našim sociálnym službám. Tu máte priestor, aby ste nám ich povedali!

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ďakujeme za váš čas a vašu dôveru!

Vyplnený dotazník spokojnosti hoďte prosím do schránky: „Dotazníky spokojnosti“.

Vedenie zariadenia Harmonia – DSS a Zps