



Postup na zisťovanie spokojnosti
prijímateľov sociálnej služby

Strana 1 z 3
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

**Postup na zisťovanie spokojnosti
prijímateľov sociálnej služby**

Tento dokument alebo jeho časť nesmie byť sprístupnená inej osobe v akejkoľvek forme mimo rozdeľovník bez predchádzajúceho písomného súhlasu vedenia CSS Zátisie.

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval, overil správnosť:	Mgr. Ľudmila Výhonská	sociálna pracovníčka	02.01.2019	
Schválil platnosť a účinnosť:	PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.	riaditeľ	02.01.2019	



Postup na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

Strana 2 z 3
Rozdeľovník: A
Vydanie: 0.1



Kritérium 2.9

V súlade so zákonom NR SR č. 448/208 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o sociálnych službách).

bol vypracovaný

postup na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkým zložkami
poskytovanej služby

Spôsoby zisťovania spokojnosti prijímateľov

Základné sociálne poradenstvo

Pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva dochádza ku spätnej väzbe. Sociálne pracovníčky sa dozvedia, či bolo poradenstvo pre prijímateľa poskytnuté v dostatočnej forme a získajú aj informácie od prijímateľa, jeho pripomienky, ďalšie požiadavky, návrhy na zlepšenie poskytovaných sociálnych služieb, prípadne aj sťažnosti, ktoré sú následne riešené kompetentnými zamestnancami.

Dotazník



Okrem spätnej väzby využíva CSS na zisťovanie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami aj dotazník pre prijímateľov, ktorí sú schopní touto formou vyjadriť svoje názory a pripomienky.

Schránka – podnety a sťažnosti prijímateľov sociálnej služby

Ďalšou z foriem zisťovania spokojnosti je schránka podnetov, pripomienok, návrhov, dotazov a sťažností, ktorá je umiestnená v hlavnej budove na prvom poschodí. Podnety, pripomienky, návrhy, dotazy a sťažnosti sú doručené riaditeľovi CSS, ktorý v spolupráci so zodpovednými zamestnancami zabezpečí ich vyhodnotenie, možné akceptovanie, riešenie a uvedenie do praxe.

Osobný a telefonický kontakt

Osobný či telefonický kontakt s rodinou, príbuznými, priateľmi, či inými osobami blízkymi prijímateľovi je neoddeliteľnou súčasťou práce sociálnych pracovníčok a je taktiež jednou z foriem zisťovania spokojnosti prijímateľov s poskytovanými sociálnymi službami.

	<p style="text-align: center;">Postup na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby</p>	<p style="text-align: right;">Strana 3 z 3 Rozdeľovník: A Vydanie: 0.1</p> 
Kritérium 2.9		

Rada prijímateľov

Veľmi významnou formou zisťovania spokojnosti prijímateľov je Rada prijímateľov. Na zasadnutí sa stretávajú zástupcovia prijímateľov a prenášajú tu priamo svoje pripomienky, názory, požiadavky aj sťažnosti.

Zisťovanie spokojnosti od zamestnancov

Zisťovanie spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou sa uskutočňuje aj prostredníctvom zamestnancov v priamej činnosti a to: opatrovateliek, zdravotníckych asistentiek, sestier, sociálnych pracovníkov, ergoterapeutov, inštruktorov sociálnej rehabilitácie, ale aj ostatných zamestnancov CSS. Prijímatelia prenášajú svoje pripomienky, názory, požiadavky na zamestnancov, ktorým dôverujú.

Stravovacia komisia

Strava sa pripravuje podľa jedálneho lístka, ktorý zostavuje stravovacia komisia. Stravovacia komisia zasadá dvakrát mesačne a členom komisie je aj zástupca prijímateľov sociálnej služby. Jedálny lístok je vyvesený na viditeľnom mieste - na nástenke CSS, v jedálňach zariadenia, na www stránke CSS.

Na komisii prijímatelia vyjadrujú svoje požiadavky a návrhy na prípravu a podávanie stravy.

V Osadnom 02. 01. 2019

PaedDr. PhDr. Ján Šrenkel, PhD.
riaditeľ