

**Podávanie sťažností – ľahko čitateľný text**

**DP 2/2024**

**1/13**

**Postup pri podávaní sťažností v Domove sociálnych služieb pre dospelých v Hornom Bare**





**Som smutný.**

**Niečo ma trápí.**

**Chcem to riešiť!!!**

**Potrebujem pomoc!!!**



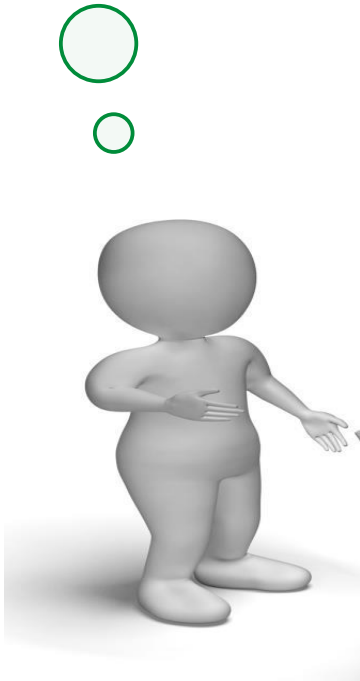
**Čo môžem urobiť ???**



**Môžem sa sťažovať!**

## Ako sa môžem sťažovať?

Počúvam ťa



Ústne

Mám problém



**Komu? Ktorémukoľvek zamestnancovi.**



**Elektronicky  
dss.hornybar@zupa-tt.s.**

**Kto mi pomôže? Ktorýkoľvek zamestnanec, príbuzní, kamaráti**

**Písomne, na akýkoľvek papier**

**SŤAŽNOSŤ**

**NÁVRCH**



**POCHVALA**

**POMOC**

**Mám problém s písaním?**

**Koho požiadam o pomoc?**

**Musím sa podpísať?**

**Požiadam o pomoc.**

**Kohokoľvek, stačí keď vie písať.**

**Nemusím.**

**Sťažnosť môže byť anonymná.**



**Napísanú sťažnosť vložím do schránky prianí a sťažností.**

## Kde nájdem schránku prianí a sťažností?

SŤAŽNOSŤ

NÁVRH

POCHVALA



Schránka prianí a sťažností je umiestnená na prízemí pri vstupe do kancelárie riaditeľa a na prvom poschodí na stene vedľa sesterskej izby.



**Kto je zodpovedný za riešenie sťažností?**



**Za riešenie sťažností zodpovedá riaditeľ a sociálny pracovník, ktorí ma budú informovať o postupe pri riešení mojej sťažnosti.**



**Každú sťažnosť, aj anonymnú písomne zaznamenajú.**



**Ak je to potrebné, požiadajú o pomoc pri riešení mojej sťažnosti zamestnancov, príbuzných, ostatných prijímateľov sociálnej služby.**



**Ak je to možné, moja sťažnosť bude vyriešená do 30 dní.**



**S riešením sťažnosti som spokojný!**



**Čo mám robiť, ak som s riešením sťažnosti nespokojný?**



**Požiadat' o pomoc riaditeľa**



**Napísať do schránky prianí a sťažností**

**Na koho sa môžem ešte obrátiť so svojou sťažnosťou?**



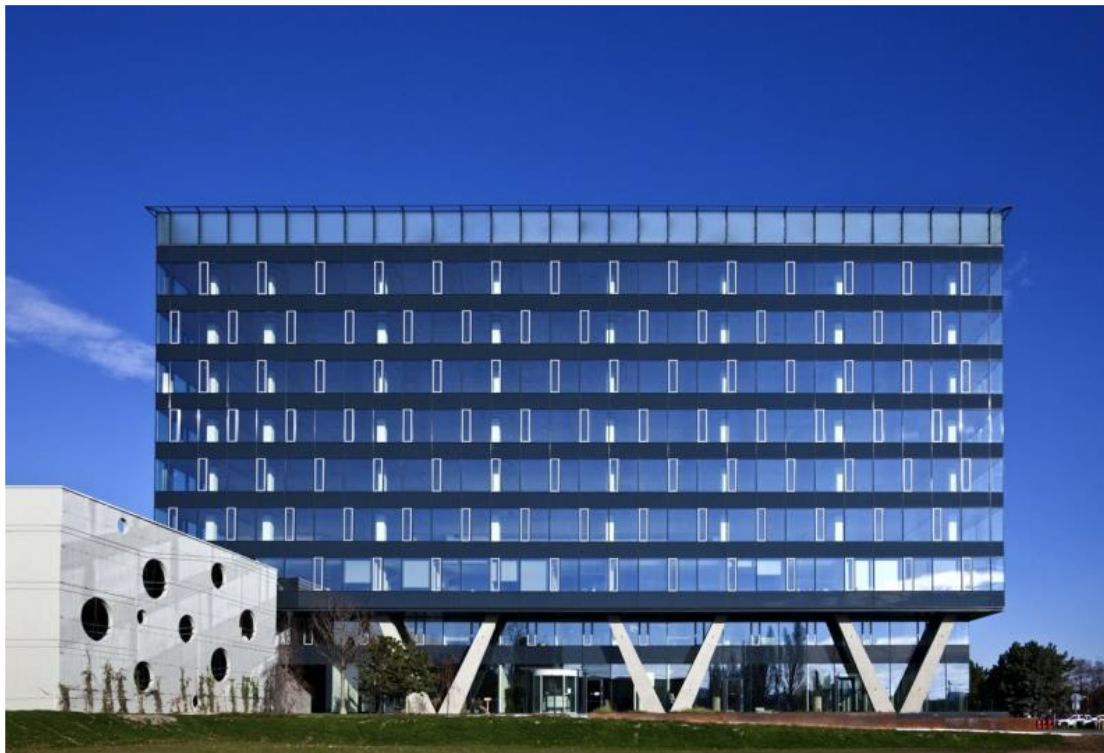
**Domov sociálnych služieb pre dospelých v Hornom Bare č. 226,  
930 33 Horný Bar**



**Trnavský samosprávny kraj, Odbor sociálnych vecí, Starohájska 10,  
917 01 Trnava**



**Kancelária verejného ochrancu práv, Gröslingova 35,  
811 09 Bratislava – Staré mesto**



**Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím, Račianska 153,  
831 54 Bratislava 35**

V Hornom Bare, dňa 29.07.2024

Vypracovala: Mgr. Alica Šipošová  
Sociálny pracovník – manažér kvality v sociálnych službách

Schválil: Mgr. Béla Fenes  
riaditeľ DSS