



Postupy na zisťovanie spokojnosti prijímateľa sociálnej služby v zariadení krízovej intervencie

Útulok pre občanov bez prístrešia v Ružomberku

Ul. S. Viatora, 12, Ružomberok

V RUŽOMBERKU, 25. 06.2021



Postup na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

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 všetkými zložkami poskytovanej služby.

Spôsobu zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb

Základné sociálne poradenstvo

Pri poskytovaní základného sociálneho poradenstva dochádza ku spätnej väzbe. Sociálny pracovník sa dozvie, či bolo poradenstvo pre prijímateľa poskytnuté v dostatočnej forme a získa 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 Útulok pre občanov bez prístrešia na zisťovanie spokojnosti s poskytovanými sociálnymi službami aj dotazník pre prijímateľov, ktorí sú schopní touto formou vyjadriť svoje názory a pripomienky.

Osobný a telefonický kontakt

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

Schránka – prianí, sťažností a nápadov prijímateľov sociálnej služby

Ďalšou z foriem zisťovania spokojnosti je schránka prianí, sťažností a nápadov, ktorá je umiestnená pri vstupe do sociálneho zariadenia. Podnety, pripomienky, návrhy, dotazy a sťažnosti sú anonymné a prevezme ich sociálny pracovník zariadenia, ktorý v



spolupráci so vedúcim zamestnancom oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva zabezpečí ich vyhodnotenie, možné akceptovanie, riešenie a uvedenie do praxe.

Zisťovanie spokojnosti od zamestnancov

Zisťovanie spokojnosti s poskytovanou sociálnou službou sa uskutočňuje aj prostredníctvom zamestnancov v priamej činnosti sociálneho pracovníka a ostatných zamestnancov v spolupráci s vedúcim oddelenia sociálnych služieb a zdravotníctva.

Prijímatelia prenášajú svoje pripomienky, názory, požiadavky na zamestnancov, ktorým dôverujú.

V Ružomberku 25. 06. 2021