



Postup pri podávaní sťažností v Domove sociálnych služieb Rohov





Som smutný.

Som smutná.

Niečo ma trápi.

Chcem to riešiť !

Potrebujem pomoc!



Čo môžem urobiť?



Môžem sa sťažovať !



Ako sa môžem sťažovať?

Počúvam
ťa

Ústne

Mám problém



Komu? Ktorémukoľvek zamestnancovi.



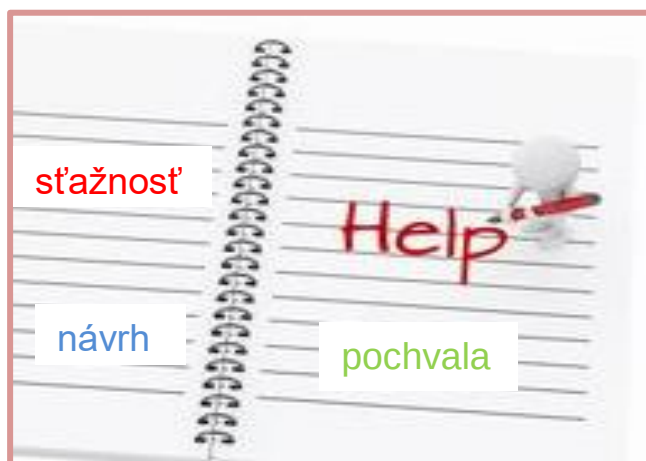
Elektronicky

dss.rohov@zupa-tt.sk

Kto mi pomôže? Ktorýkoľvek zamestnanec, príbuzní, kamaráti.



Písomne, na akýkoľvek papier



Mám problém s písaním?

Požiadam o pomoc.

Koho požiadam o pomoc?

Kohokoľvek, stačí ak vie písať.

Musím sa podpísať?

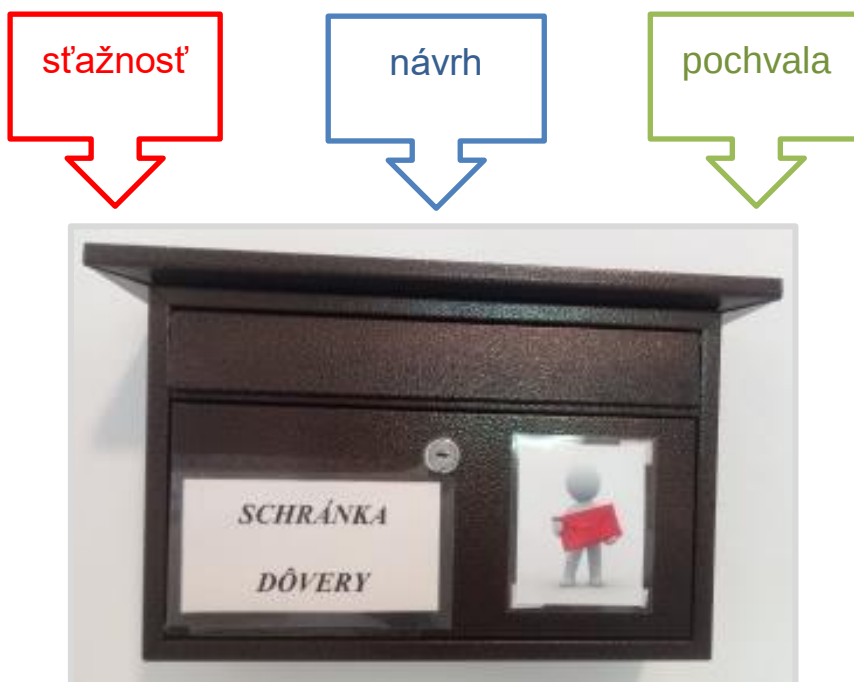
Nemusím.

Sťažnosť môže byť anonymná.

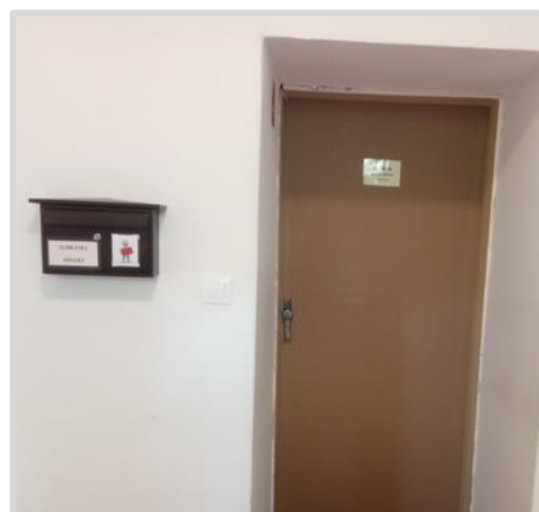


Napísanú sťažnosť vložím do schránky dôvery.

Kde nájdem schránku dôvery ?



Schránka dôvery je umiestnená v budove kaštieľa, na stene vedľa ošetrovne.



Kto je zodpovedný za riešenie sťažností ?



Za riešenie sťažností zodpovedá manažérka kvality, ktorá ma bude informovať o postupe pri riešení mojej sťažnosti.



Každú sťažnosť, aj anonymnú, písomne zaznamená.



Ak je to potrebné, požiadam 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 spokojná!





Čo mám robiť, ak som s riešením sťažnosti nespokojný – nespokojná ?



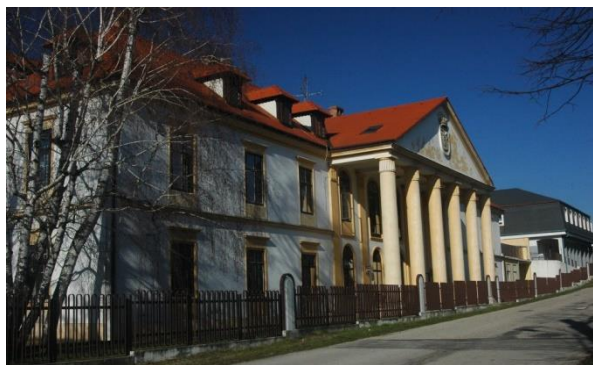
Požiadať o pomoc riaditeľku



Napísať do schránky dôvery



Na koho sa môžeme ešte obrátiť so svojou sťažnosťou?



Domov sociálnych služieb pre deti a dospelých v Rohove
906 04 Rohov č. 27



Trnavský samosprávny kraj
Odbor sociálnych vecí
Starohájska 10
917 01 Trnava

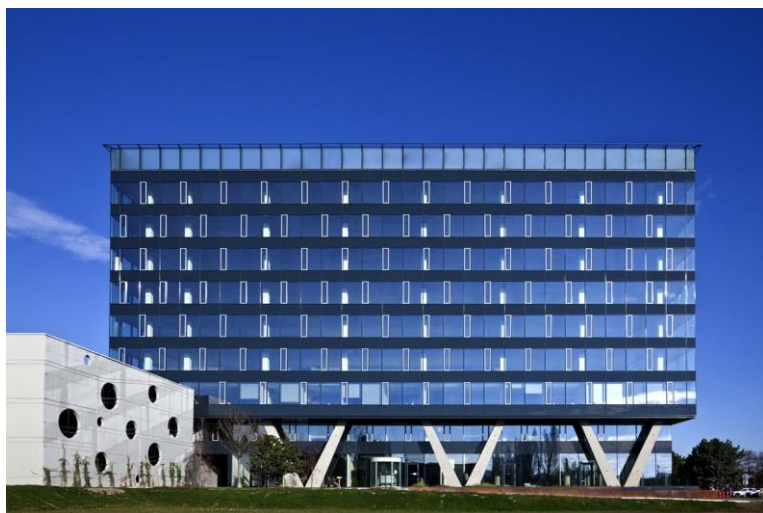


Korešpondenčná adresa

Kancelária verejného ochrancu práv

P. O. Box 1

820 04 Bratislava 24



Úrad komisára pre osoby so zdravotným postihnutím

Račianska 153

831 54 Bratislava 35