

Štandard 1.10

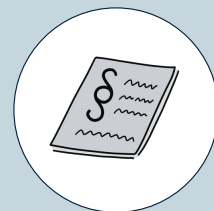


Na dobrú prácu so štandardom vám odporúčame mať aj tieto dva dokumenty:

- SLOVNÍK základných pojmov
- NÁVOD - ako používať easy-to-read štandardy

1.10 KRITÉRIUM

ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI A PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ



ZNENIE



Klient má **právo povedať svoj názor**.

Zamestnanci musia klientov informovať,
ako môžu bezpečne povedať svoj názor.



Klient má právo hovoriť,
čo sa mu na službách páči a čo nie.

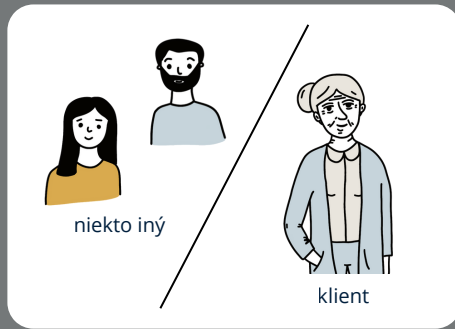
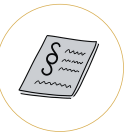
Ak **klient** povie,
že je **nespokojný**,
zamestnanci ho za to nesmú nijako potrestať.
Nikto klientovi nesmie ublížiť.



Zamestnanci sa musia **pravidelne pýtať**,
ako sa klient v službe má
a či je **spokojný**.

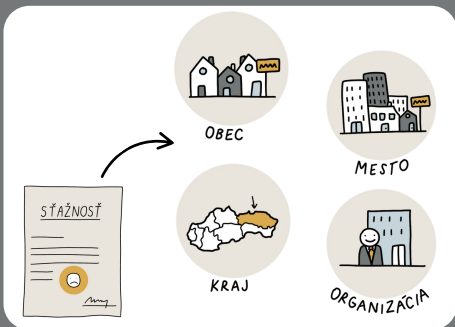


Keď si človek myslí,
že v sociálnej službe klientovi ublížili,
môže podať **sťažnosť**.



Sťažnosť môže podať:

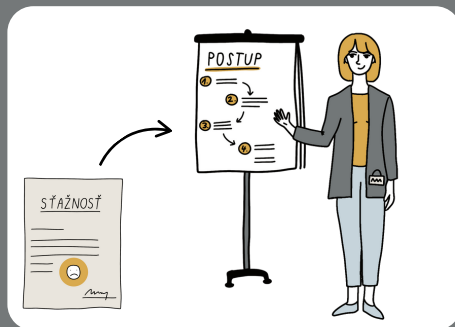
- klient sám
- niekto iný,
kto chce klientovi pomôcť



Sťažnosť sa podáva na sociálnu službu
alebo na toho,
kto ju zriadil.

To znamená založil.

Napríklad obec, mesto, kraj alebo **organizácia**.



Zamestnanci musia klientovi vysvetliť,
ako môže **podať sťažnosť**.

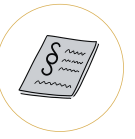
Tento postup musí byť zrozumiteľný
a bezpečný.

Človek môže pri sťažnostiach a **podnetoch**
požiadat o pomoc
aj iné úrady alebo organizácie.



Tieto organizácie **chránia ľudské práva**.

Ich úlohou je pomáhať ľuďom,
ktorých práva boli porušené.



Zamestnanci musia klienta informovať,
že má právo na **právne poradenstvo**.



Ak klient chce,
môže hovoriť s **právnikom**.

Zamestnanci musia zabezpečiť,
aby sa klient s právnikom mohol stretnúť.
Na rozhovor musia mať súkromie.



ľudské práva

Sú základné práva a slobody,
ktoré má každý človek,
odkedy sa narodil.

Nezáleží na tom,
aký má vek, pohlavie, zdravie,
vieru, pôvod
ani na iných veciach.



podnet

Nápad na zlepšenie.

Upozornenie na problém.

Žiadosť o pomoc.



právne poradenstvo

Pomoc od právnicka.

Keď človek potrebuje
vysvetliť zákony.

Alebo brániť svoje práva.



právnik

Človek,
ktorý pozná zákony
a pravidlá.

Je to jeho práca.



Vytvorené v rámci národného projektu:
Podpora poskytovania komunitných a kvalitných služieb (NP PKS).
Tento projekt je spolufinancovaný Európskou úniou v rámci Programu Slovensko.

www.eurofondy.praca.gov.sk | np.pks@employment.gov.sk



Spolufinancovaný
Európskou úniou



PROGRAM
SLOVENSKO



MINISTERSTVO
PRÁCE, SOCIÁLNYCH
VECÍ A RODINY
SLOVENSKEJ REPUBLIKY

