

# Štandard 1.10

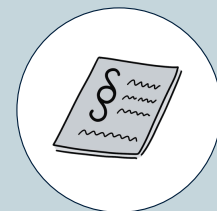


Na dobrú prácu so štandardom vám odporúčame mať aj tieto dva dokumenty:

- 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.

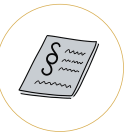
Ak **klient** povie,  
že je **nespokojný**,  
zamestnanci ho za to nesmú nijako potrestať.  
**Nikto klientovi nesmie ublížiť.**



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

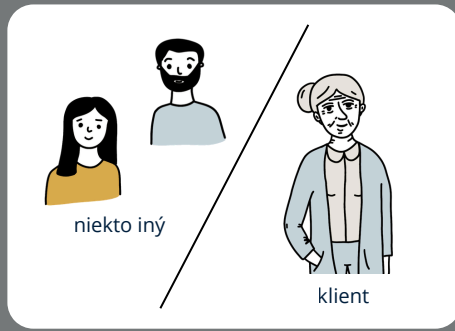


Keď si človek myslí,  
že v sociálnej službe klientovi ublížili,  
môže podať **sťažnosť**.



Sťažnosť môže podať:

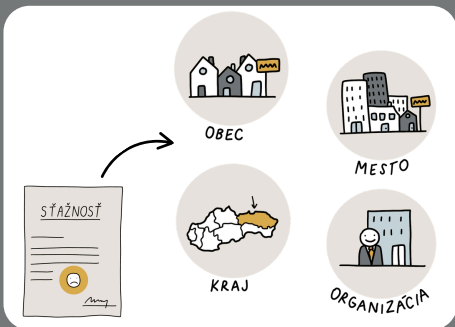
- klient sám
- niekto iný,  
kto chce klientovi pomôcť



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

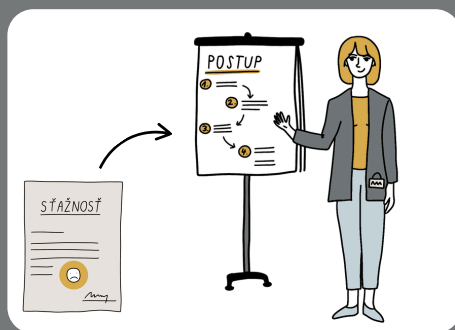
To znamená založil.

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



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

Tento postup musí byť zrozumiteľný a bezpečný.

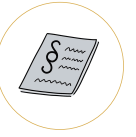


Človek môže pri sťažnostiach a **podnetoch** požiadať o pomoc aj iné úrady alebo organizácie.



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.

## 1.10 KRITÉRIUM

### ZISŤOVANIE SPOKOJNOSTI A PODÁVANIE SŤAŽNOSTÍ



#### SLOVNÍK

#### 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 právnik.

Keď človek potrebuje vysvetliť zákony.

Alebo brániť svoje práva.



#### právnik

Človek, ktorý pozná zákony a pravidiel.

Je to jeho práca.



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

[www.eurofondy.praca.gov.sk](http://www.eurofondy.praca.gov.sk) | [np.pks@employment.gov.sk](mailto:np.pks@employment.gov.sk)



Spolufinancovaný  
Európskou úniou



PROGRAM  
SLOVENSKO



MINISTERSTVO  
PRÁCE, SOCIÁLNYCH  
VECÍ A RODINY  
SLOVENSKEJ REPUBLIKY