

Organizačná smernica

# DODRŽIAVANIE ĽUDSKÝCH PRÁV A SLOBÔD

OS 06

## 1. ÚČEL

Táto organizačná smernica (ďalej len OS) stanovuje postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd a aktívne zabezpečenie ich dodržiavania v súlade s prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a princípmi nediskriminácie v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

## 2. ROZSAH PLATNOSTI

OS platí pre všetky organizačné úseky Centra sociálnych služieb HARMÓNIA odo dňa účinnosti a je záväzná pre všetkých zamestnancov resp. pracovníkov v inom pracovnom pomere, dobrovoľníkov, študentov.

## 3. POUŽITÉ POJMY, SKRATKY A SYMBOLY

### 3.1. Použité pojmy

*Pracovisko Republiky 1045/22, Žilina* - zariadenie pre seniorov, domov sociálnych služieb a špecializované zariadenie na ul. Republiky 1045/22 Žilina

*Pracovisko P.O.Hviezdoslava 720/56, Žilina* - útulok, domov na polceste, zariadenie podporovaného bývania na ul. P.O.Hviezdoslava 720/56, Žilina

### 3.2. Použité skratky

Skratka	Názov
SMK	Systém manažérstva kvality
MK	Manažér kvality
PK	Príručka kvality
OS	Organizačná smernica
MP	Metodický pokyn
CSS	Centrum sociálnych služieb
PSS	Prijímateľ sociálnej služby

### 3.3. Použité symboly

V OS nie sú použité symboly.

## 4. POPIS ČINNOSTÍ

### 4.1. Všeobecne

Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby je zakotvená v Ústave Slovenskej republiky, vo Všeobecnej deklarácii ľudských práv, v Dohovore o ochrane ľudských práv a základných slobôd, v Európskej sociálnej charte, v zákone č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a iných medzinárodných a všeobecne záväzných právnych normách a pravidlách občianskeho spoluzitia.

Sociálne služby v CSS HARMÓNIA sú poskytované v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou, s princípmi nediskriminácie z dôvodu pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmysľania, národného alebo sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, majetku, rodu alebo iného postavenia prijímateľa sociálnej služby a sú poskytované v prostredí, ktoré si prijímateľ sociálnej služby vybral.

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA aktívne zabezpečuje ochranu pred diskrimináciou, trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponížujúcim zaobchádzaním, vykorisťovaním, násilím a zneužívaním. Zariadenie vytvára podmienky na uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách.

CSS HARMÓNIA realizáciou svojich procesov zabezpečuje trvalé zlepšovanie kvality v podmienkach zariadenia. Ochrana ľudských práv a slobôd prijímateľov sociálnej služby patrí k jednému z kritérií kvality CSS HARMÓNIA.

### 4.2. Ľudské práva

Uplatňovanie základných ľudských práv a slobôd podľa medzinárodných dohovorov, Ústavy Slovenskej republiky a zákona o sociálnych službách:

- Zamestnanci CSS HARMÓNIA a taktiež všetci PSS navzájom rešpektujú právo na súkromie. Do izieb prijímateľov sociálnej služby vstupujú a zdržiavajú sa len s výslovným súhlasom osôb v nich ubytovaných. Výnimku tvorí situácia, ktorá neznesie odklad a vstup je nevyhnutný na ochranu jeho života, zdravia alebo majetku, na ochranu práv a slobôd iných fyzických osôb alebo majetku zariadenia.
- Každý PSS má právo na ochranu pred neoprávneným zasahovaním do súkromného a rodinného života.
- Osobná sloboda a intimita každého PSS je zaručená.
- PSS má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri úprave domáceho poriadku, pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb a výbere aktivít vykonávaných vo voľnom čase.
- Prijímateľ má právo na utvorenie podmienok na zabezpečenie osobného kontaktu, telefonického kontaktu, písomného kontaktu alebo elektronického kontaktu s osobou, ktorú si sám určí, najmä na účel ochrany jeho práv a právom chránených záujmov, nadviazovania a udržiavania sociálnych väzieb s rodinou a komunitou a udržiavania partnerských vzťahov.
- Každý PSS má právo na ochranu pred neoprávneným zhromažďovaním, zverejňovaním alebo iným zneužívaním údajov o svojej osobe.
- Nikto nesmie porušiť listové tajomstvo ani tajomstvo iných písomností a záznamov PSS, či už uchovávaných v súkromí alebo zasielaných poštou, alebo iným.
- Nikoho nemožno mučiť ani podrobiť krutému, neľudskému či ponížujúcemu zaobchádzaniu alebo trestu.
- Každý PSS má právo na zachovanie ľudskej dôstojnosti, osobnej cti, dobrej povesti a na ochranu mena.
- PSS má zaručenú slobodu myslenia, svedomia, náboženského vyznania a viery. Toto právo zahŕňa aj možnosť zmeniť svoje náboženské vyznanie alebo vieru. Každý PSS má právo byť bez náboženského vyznania.
- Každý PSS má právo slobodne prejavovať svoje náboženstvo alebo vieru buď sám, buď spoločne s inými, súkromne alebo verejne, bohoslužbou, náboženskými úkonmi, zachovávaním obradov alebo zúčastňovať sa na jeho vyučovaní.
- Každý PSS má právo na slobodu prejavu a právo na informácie.
- Každý PSS má právo vyjadrovať svoje názory slovom, písmom, tlačou, obrazom alebo iným spôsobom.
- V CSS HARMÓNIA platí zákaz nútených prác alebo služieb.
- Príslušnosť ku ktorejkoľvek národnostnej menšine alebo etnickej skupine nesmie byť nikomu na ujmu.

- Každý PSS má právo na ochranu zdravia, bezplatnú zdravotnú starostlivosť na základe zdravotného poistenia, právo na zdravotnícke pomôcky za zákonom stanovených podmienok.
- Každý PSS má právo, aby bola všade uznávaná jeho právna osobnosť.
- Muži aj ženy, ktorí dosiahli plnoletosť, majú právo, bez akéhokoľvek obmedzenia z dôvodov rasových, národnostných alebo náboženských, uzavrieť sobáš a založiť si rodinu. Pokiaľ ide o manželstvo, majú nárok na rovnaké práva počas jeho trvania, i po jeho rozviazaní.
- Každý PSS má právo vlastniť majetok tak sám, ako aj spolu s inými a nesmie byť svojvoľne zbavený svojho majetku.
- Základné práva a slobody sa zaručujú na území Slovenskej republiky všetkým bez ohľadu na pohlavie, rasu, farbu pleti, jazyk, vieru a náboženstvo, politické, či iné zmýšľanie, národný alebo sociálny pôvod, príslušnosť k národnosti alebo etnickej skupine, majetok, rod alebo iné postavenie.
- Nikoho nemožno z týchto dôvodov poškodzovať, zvyhodňovať alebo znevýhodňovať. Cudzinci požívajú v Slovenskej republike základné ľudské práva a slobody zaručené touto ústavou, ak nie sú výslovne priznané iba občanom.
- Ľudia sú slobodní a rovní v dôstojnosti i v právach. Základné práva a slobody sú neodňateľné, nescudziteľné, nepremlčateľné, nezrušiteľné.
- Nikomu nesmie byť spôsobená ujma na právach pre to, že uplatňuje svoje základné práva a slobody.

### **4.3. Etický kódex v zariadení**

Poskytovateľ sociálnej služby podriaďuje svoju činnosť etickým princípom a všeobecným princípom poskytovania sociálnej služby. Rešpektuje právo prijímateľa na dôstojnosť, sebaurčenie, súkromie a bezpečie

#### **Etické zásady**

1. Zamestnanci organizácie dbajú na dodržiavanie ľudských práv a riadia sa ústavou SR, Chartou základných práv a slobôd a ďalšou legislatívou.
2. Zamestnanec rešpektuje každého prijímateľa sociálnej služby v organizácii bez ohľadu na jeho pôvod, etnickú príslušnosť, rasu či farbu pleti, materský jazyk, vek, pohlavie, rodinný stav, zdravotný stav, sexuálnu orientáciu, ekonomickú situáciu, náboženské a politické presvedčenie a bez ohľadu na to, ako sa podieľa na živote celej organizácie.
3. Zamestnanec rešpektuje právo každého prijímateľa na sebarealizáciu v miere, aby nedochádzalo k obmedzeniu rovnakého práva druhých osôb.
4. Zamestnanec pomáha prijímateľom svojimi znalosťami, schopnosťami a skúsenosťami pri ich rozvoji a pri riešení konfliktov v medziľudských vzťahoch.
5. Zamestnanec dáva prednosť profesionálnej zodpovednosti pred svojimi súkromnými záujmami a služby poskytuje na najvyššej odbornej úrovni.
6. Zamestnanec je bezúhonný, disciplinovaný, spoľahlivý, zodpovedný a neprijíma žiadne výhody. Má schopnosť empatie a autoregulácie, emočnú vyrovnanosť, pracovnú stabilitu a organizačné schopnosti.

#### **Etické pravidlá vo vzťahu ku prijímateľom sociálnych služieb**

1. Zamestnanec rešpektuje prijímateľov sociálnych služieb ako suverénnych jedincov s právom konať v súlade s ich presvedčením, názormi a hodnotami.
2. Zamestnanec podporuje prijímateľov sociálnych služieb k vedomiu vlastnej zodpovednosti.
3. Zamestnanec svojou prácou podporuje prijímateľov sociálnych služieb v dosahovaní subjektívnej pohody, samostatnosti, prekonávaní psychických ťažkostí, prispieva k zlepšovaniu interpersonálnych vzťahov a pod.
4. Zamestnanec chráni právo na súkromie prijímateľov sociálnych služieb a dôvernosť informácii. Osobné informácie poskytuje len s ich súhlasom a v rozsahu svojej profesijnej právomoci.
5. Zamestnanec podáva informácie určené pre prijímateľov sociálnych služieb v jazyku, ktorý je pre nich zrozumiteľný, pričom si overuje, či boli správne pochopené.
6. Zamestnanec podporuje prijímateľov sociálnych služieb pri využívaní všetkých služieb a dávok sociálneho zabezpečenia na ktoré majú nárok.
7. Zamestnanec aplikuje sociálno-ergoterapeutické postupy a metodiky v individuálnej a skupinovej práci s cieľom zlepšiť funkčné schopnosti prijímateľov sociálnych služieb.
8. Zamestnanec nekoná nad rámec svojej kompetencie, ani sa týmto spôsobom neprezentuje.
9. Zamestnanec v prítomnosti prijímateľov sociálnych služieb nerieši problémy prevádzkového, profesijného a osobného charakteru.
10. Zamestnanec dbá o vytvorenie príjemného prostredia a upozorňuje na nedostatky v starostlivosti o prijímateľov sociálnych služieb.

#### **4.4. Poučenie PSS o právach**

Práva PSS pri poskytovaní sociálnej služby v Centre sociálnych služieb HARMÓNIA sú uvedené v Domácom poriadku OS 07, OS 08.

Sociálny pracovník preukázateľne a v zrozumiteľnej forme oboznámi každého novoprijatého PSS s Domácom poriadkom. Domáci poriadok je verejne prístupný tak, aby každý PSS kedykoľvek v priebehu poskytovania sociálnej služby mohol do neho nahliadnuť. V elektronickej forme je zverejnený na webovej stránke [www.cssharmonia.sk](http://www.cssharmonia.sk).

V tlačenej podobe je k dispozícii:

- a) Pracovisko Republiky 1045/22, Žilina - na nástenke vo vstupných priestoroch zariadenia, v kancelárii riaditeľky, v kancelárii sociálnych pracovníčok a v ambulancii.
- b) Pracovisko P.O.Hviezdoslava 720/56, Žilina - na nástenke vo vstupných priestoroch zariadenia, v kancelárii vedúceho pracoviska, v kancelárii sociálnych pracovníčok pracoviska a v kancelárii ergoterapeutov.

V prípade akýchkoľvek zmien domáceho poriadku sú PSS preukázateľne a v zrozumiteľnej forme oboznámení.

#### **4.5. Aktívna ochrana pred diskrimináciou**

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA pri poskytovaní sociálnych služieb dbá na dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania, ktoré spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia.

Každý zamestnanec CSS HARMÓNIA je povinný dodržiavať zásady rovnakého zaobchádzania s fyzickou osobou po celý čas poskytovania sociálnej služby, ako aj pri všetkých úkonoch, ktoré poskytovaniu sociálnej služby predchádzajú.

#### **4.6. Aktívna ochrana pred trestaním, neľudským zaobchádzaním alebo ponižujúcim zaobchádzaním**

Všetci zamestnanci a PSS v CSS HARMÓNIA sú za každých okolností bez výnimky povinní vyvarovať sa neľudského a ponižujúceho zaobchádzania alebo trestania, ktorým by mohli u PSS vyvolať strach, úzkosť, podriadenosť, či ponížiť ich ľudskú dôstojnosť.

Zamestnanci CSS HARMÓNIA, ak vidia, či sú si vedomí, že je voči PSS zo strany iného zamestnanca, PSS alebo inej osoby páchané násilie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, zneužívanie, zanedbávanie sú povinní dôrazne zasiahnuť a eliminovať zdroj akéhokoľvek trestania, neľudského alebo ponižujúceho zaobchádzania.

Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA vytvára podmienky pre to, aby každý kto je svedkom takéhoto konania, či už zo strany zamestnancov, PSS alebo iných osôb mal možnosť nahlásiť toto konanie:

- a) Pracovisko Republiky 1045/22, Žilina - sociálnym pracovníčkam, hlavnej sestre a riaditeľke zariadenia.
- b) Pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56, Žilina - vedúcemu pracoviska, sociálnym pracovníčkam pracoviska a riaditeľke zariadenia.

#### **4.7. Aktívna ochrana pred vykorisťovaním**

- Vykorisťovania PSS sa dopúšťa každý, kto bezohľadne a nespravodlivo využíva PSS a berie mu finančné prostriedky, kradne, alebo predáva jeho majetok, zneužíva finančné zdroje a príjmy osoby, o ktorú sa má starať a následne ich využíva pre seba, manipuluje s bankovým účtom PSS a neodôvodnene prevádza jeho majetok.
- PSS v Centre sociálnych služieb HARMÓNIA platia len za činnosti, ktoré sú uvedené v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby. Výška úhrady je stanovená Internou smernicou Cenník sociálnej služby a VZN ŽSK 31/2014 o poskytovaní sociálnych služieb v zariadeniach sociálnych služieb zriadených Žilinským samosprávnym krajom, sumy úhrady za sociálne služby, spôsob ich určenia a platenia, a to spôsobom aký bol dojednaný pri nástupe PSS do CSS HARMÓNIA.
- Nikto a za žiadnych okolností nemôže od PSS vyžadovať ďalšie finančné a nefinančné plnenie za vykonávanie odborných, obslužných a iných činností stanovených v Zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- CSS HARMÓNIA má písomne spracované v metodickom pokyne Pravidlá prijímania a používania darov. Nie je prípustné podmieňovať poskytovanie sociálnej služby v HARMÓNIA - zariadenie pre seniorov,

domov sociálnych služieb a útulok poskytnutím daru, ako aj zvýhodňovať/ znevýhodňovať PSS v súvislosti s poskytnutím/neposkytnutím daru.

- Zamestnanci CSS HARMÓNIA ak vidia, či sú si vedomí, že je voči PSS zo strany iného zamestnanca, PSS alebo inej osoby páchané takéto konanie, sú povinní nahlásiť takéto konania
- a) Pracovisko Republiky 1045/22, Žilina - sociálnym pracovníčkam pracoviska, hlavnej sestry a riaditeľke zariadenia.
- b) Pracovisko P. O. Hviezdoslava 720/56 - vedúcemu pracoviska, sociálnym pracovníčkam pracoviska a riaditeľke zariadenia.

#### **4.8. Aktívna ochrana pred násilím**

- Zamestnanci, rodinní príslušníci PSS, či PSS v CSS HARMÓNIA sú povinní zdržať sa vo vzájomných vzťahoch akejkol'vek formy násillia a ubližovania, prejavu nadvlády, vyhrážania sa, zneužívania moci, fyzického a sexuálneho nátlaku a to tak fyzického, ako aj psychického charakteru.
- Akékoľvek násillné správanie zo strany zamestnancov CSS HARMÓNIA voči PSS je závažným porušením pracovnej disciplíny a je dôvodom na okamžité zrušenie pracovného pomeru, alebo výpoveď podľa príslušných ustanovení Zákonníka práce.
- Akékoľvek použitie násillia zo strany PSS voči iným PSS a zamestnancom CSS HARMÓNIA je hrubým porušením Domáceho poriadku a môže byť dôvodom na vypovedanie Zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

#### **4.9. Aktívna ochrana pred zneužívaním**

Zamestnanci Centra sociálnych služieb HARMÓNIA nemôžu za žiadnych okolností zneužívať PSS na uskutočňovanie svojich potrieb, či pracovných aktivít, taktiež je neprípustné, aby PSS využívali mladších, alebo telesne slabších, ľahko ovplyvniteľných PSS k svojmu prospechu.

#### **4.10. Preventívne opatrenia**

CSS HARMÓNIA vytvára a realizuje za účelom ochrany a dodržiavania ľudských práv a slobôd PSS tieto opatrenia:

- v rámci komunitného systému práce, ktorý zapája prijímateľov do života zariadenia ako partnerov pri poskytovaní sociálnych služieb organizovanie stretnutí, pri ktorých majú PSS príležitosť sa v rámci svojich možností a schopností aktívne podieľať na určovaní životných podmienok a organizovaní života v zariadení samostatne alebo prostredníctvom svojich zástupcov (Rada obyvateľov)
- pravidelné zisťovanie spokojnosti PSS a monitorovanie reálnych potrieb PSS (priamou spätnou väzbou, dotazníkmi a pod.)
- informovanie PSS, v ktorých prípadoch sa môže voči ich osobe jednať o násillné konanie zo strany druhej osoby, či už je to zo strany zamestnancov CSS HARMÓNIA, príbuzných PSS, či iných PSS. Taktiež vhodným spôsobom usmerniť PSS v tom, aby sa nebáli nahlásiť sociálnym pracovníčkam, hlavnej sestry, vedúcemu útulku či riaditeľke zariadenia, ak majú pocit, že je voči ich osobe páchaná niektorá z foriem násillného konania,
- informovanie zamestnancov CSS HARMÓNIA o tom, že sú povinní sami nahlásiť sociálnym pracovníčkam, hlavnej sestry, vedúcemu pracoviska na ul. P.O.Hviezdoslava či riaditeľke ak vidia, či sú si vedomí, že je voči PSS páchané násillie, trestanie, neľudské zaobchádzanie alebo ponižujúce zaobchádzanie, vykorisťovanie, či zneužívanie,
- venovanie zvýšenej pozornosti PSS, ktorí sú v adaptačnom období, či nedochádzalo k násillnému správaniu voči PSS v domácom prostredí, čo by mohlo mať vplyv na celkový priebeh poskytovania sociálnej služby PSS,
- ak je priamo ohrozený život alebo zdravie prijímateľa sociálnej služby alebo iných fyzických osôb, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia,
- vedenie evidencie telesných a netelesných obmedzení v Registri telesných a netelesných obmedzení
- aby sa PSS vyhli prípadným ťažkostiam v súvislosti so svojimi financiami, či cennými vecami Centrum sociálnych služieb HARMÓNIA vytvára podmienky na úschovu cenných vecí,
- podporovanie ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov CSS HARMÓNIA
- pravidelnú supervíziu, ktorá napomáha zvyšovať kvalitu odbornej práce a podnecuje osobnostný rozvoj zamestnancov (napr. napomáha identifikovať vlastné predsudky, stereotyp, ktoré by mohli mať za následok diskriminačné správanie voči určitej skupine alebo skupinám prijímateľov).

- v CSS HARMÓNIA je dodržiavanie tejto OS povinné všetkými zainteresovanými stranami (PSS, zamestnanci, návštevy, dodávateľia a pod.).
- Táto smernica je verejne prístupná na nástenke pri vstupe do zariadenia.
- V prípade akýchkoľvek nejasností v akejkoľvek situácii je zainteresovaná strana povinná kontaktovať riaditeľku zariadenia.

#### **4.11. Kontrolné opatrenia**

1. Kontrola dodržiavania ľudských práv a slobôd sa môže vykonať kedykoľvek.

2. Kontrolu môžu vykonávať:

na oboch pracoviskách CSS HARMÓNIA:

- a) Riaditeľka
- b) Hlavná sestra
- c) Vedúci útulku
- d) Sociálna pracovníčka
- d) Zamestnanec poverený riaditeľkou zariadenia

3. Kontrola sa vykonáva rozhovorom s PSS, nahliadnutím do Knihy sťažností, podnetov a pripomienok, či prostredníctvom dotazníka.

4. Vedúci pracoviska na ul. P.O.Hviezdoslava, sociálna pracovníčka a hlavná sestra má právo kedykoľvek po pracovnej dobe vstúpiť do zariadenia a skontrolovať stav dodržiavania ľudských práv a slobôd. Svoju kontrolu nahlási vopred riaditeľke zariadenia s ohľadom na práva a slobody PSS.

5. Raz ročne sociálne pracovníčky, vedúci prac. P.O.Hviezdoslava a hlavná sestra uskutočnia kontrolu na dodržiavanie ľudských práv vrátane záznamu z kontrolných činností, ktorý je následne predkladaný riaditeľke zariadenia.

6. Každý PSS má právo podať sťažnosť:

a) písomne do „Schránky sťažností, podnetov a pripomienok“, ktorá je umiestnená:

- Pracovisko Republiky 1045/22, Žilina - pri ambulancii na I. poschodí
- Pracovisko P. O. Hviezdoslavova 720/56, Žilina - pri vstupe do zariadenia

b) ústne do záznamu u vedúceho, sociálnych pracovníčok a riaditeľky zariadenia,

c) telefonicky, faxom,

d) v elektronickej forme.

Pri podávaní, prijímaní, evidovaní, prešetrovaní, vybavovaní a kontrole vybavovania sťažností sa postupuje v zmysle zákona č. 9/2010 Z.z. o sťažnostiach v znení neskorších predpisov a v súlade s internou smernicou.

#### **4.12. Záznamy z dohľadu nad dodržiavaním postupov a pravidiel**

1. Kniha sťažností, podnetov a pripomienok
2. Záznamy z riešení sťažností, podnetov a pripomienok
3. Register telesných a netelesných obmedzení
4. Záznam z kontrolných činností
5. Zápisnica zo schôdze Rady obyvateľov CSS HARMÓNIA

Oprávnenie prijímať sťažnosti majú sociálne pracovníčky, vedúci prac. P. O. Hviezdoslava, hlavná sestra na ul. Republiky 720/56 a riaditeľka CSS HARMÓNIA. V prípade, že prijmú sťažnosť sociálne pracovníčky, vedúci útulku alebo hlavná sestra, odovzdajú túto prijatú sťažnosť bezodkladne riaditeľke, a to najneskôr nasledujúci pracovný deň.

Na vybavenie sťažností je oprávnená riaditeľka CSS HARMÓNIA. Sťažnosť musí byť vybavená do 30 pracovných dní od jej doručenia.