

	Interný dokument č. 17/2020	Zariadenie pre seniorov Moravany nad Váhom
Verzia: 1 Výtlačok č. 1	Príručka kvality (<i>otvorený dokument</i>)	Platná od: 1.11. 2020 Účinná od: 1.11. 2020

Príručka kvality
v ZPS Moravany nad Váhom
(Otvorený dokument)

	Meno	Funkcia	Dátum	Podpis
Spracoval:	PhDr. Martin Cifra	riaditeľ	1.11. 2020	
Schválil:	PhDr. Martin Cifra	riaditeľ	1.11. 2020	

PRVÁ ČASŤ ÚVODNÉ USTANOVENIA

Článok 1 Účel vydania

1. Účelom vydania tohto dokumentu je vnútorné riadenie podmienok kvality uvedených v prílohe č. 2 k zákonu č. 448/2008 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 „zákon o sociálnych službách“) v Zariadení pre seniorov Moravany nad Váhom (ďalej len „ZPS“). Za týmto účelom sa v tomto dokumente predstavujú nástroje zavedenia „politiky kvality“ V ZPS s dôrazom na implementáciu podmienok kvality do praxe poskytovania sociálnej služby.
2. Prijímateľ sociálnej služby v ZPS má právo podieľať sa na určovaní životných podmienok v zariadení prostredníctvom zvolených zástupcov prijímateľov sociálnej služby pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnych služieb (por. § 6 ods. 3c zákona o sociálnych službách).
3. Implementácia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby je jedným zo základných nástrojov zvyšovania kvality života prijímateľov sociálnych služieb, ich sociálneho začlenenia, a to cestou odborného poskytovania sociálnych služieb s posilnením ľudskoprávneho rozmeru a orientácie na ich individuálne potreby a preferencie. Rovnako vytvára predpoklad na zvyšovanie kvality pracovného prostredia tých, ktorí sociálne služby poskytujú, a posilňovanie celkového imidžu sociálnych služieb v spoločnosti.
4. Príručka kvality je otvorený dokument, ktorý sa aktualizuje každou zmenou v systéme alebo jednotlivom kritériu podmienok kvality (ďalej „PK“).

DRUHÁ ČASŤ VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

Článok 3 Prístupy implementácie podmienok kvality

Pri implementovaní podmienok kvality v ZPS sa prihliada na nasledovné prístupy:

Rovnováha medzi dokumentáciou a praxou – zosúladenie kvalitnej praxe výkonu sociálnej služby a jej štandardizovanou dokumentáciou.

Participatívny prístup – kvalitná sociálna služba je výsledkom vzájomnej interakcie a zapojenia všetkých dôležitých aktérov. Okrem implementačného tímu sú v rovnakej miere dôležití aj ďalší odborní a obslužní pracovníci, prijímatelia sociálnej služby, ich rodinní príslušníci a ďalšie osoby (napr. zástupcovia zriaďovateľa, externý supervízor a pod.). Medzi týmito aktérmi by mal byť vedený intenzívny, dlhodobý dialóg.

Manažérsky prístup – kvalitné sociálne služby robia primárne ľudia, ale potrebné je ich manažovanie vzhľadom na jednotný prístup, spoločné ciele, odborné postupy, interdisciplinárne prepojenia, celostný (holistický) prístup k prijímateľom sociálnej služby a jednotnú dokumentáciu pri poskytovaní sociálnej služby. Kľúčovým aktérom manažovania podmienok kvality v ZPS je implementačný tím.

Článok 4

Implementačný tím podmienok kvality

1. Implementačný tím podmienok kvality (IT PK) je skupina riadiacich a odborných zamestnancov, ktorí sa aktívne podieľajú na tvorbe a revízii interných dokumentov súvisiacich s podmienkami kvality, ako aj ich zavedením do praxe sociálnych služieb.
2. Interdisciplinárny tím v ZPS tvoria 4 pracovníci, konkrétne:
 - riaditeľ zariadenia
 - ekonómka (zástupkyňa riaditeľa)
 - sociálna pracovníčka
 - vedúca opatrovateľského úseku.
3. Členovia IT PK aktívne spolupracujú medzi sebou, so zástupcami prijímateľov sociálnej služby (pozri nižšie čl. 5), ich rodinnými príbuznými, s ostatnými pracovníkmi ZPS, so zriaďovateľom ZPS a inými odborníkmi pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.
4. IT PK sa stretáva spravidla dvakrát ročne o čom sa vedie písomný záznam.
5. Za každé kritérium podmienok kvality, jeho dokumentáciu, implementáciu a pravidelnú revíziu je zodpovedný jeden člen IT PK.
6. Implementačný tím oboznamuje zamestnancov s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s podmienkami kvality v ZPS.
7. Implementačný tím v aktívnej spolupráci s výborom prijímateľov oboznamuje prijímateľov sociálnej služby s postupmi, pravidlami a podmienkami spracovanými v súlade s podmienkami kvality v ZPS.

Článok 5

Výbor prijímateľov

1. Výbor prijímateľov¹ sa podieľa na určovaní životných podmienok v zariadení pri riešení vecí súvisiacich s podmienkami a kvalitou poskytovania sociálnej služby. Aktívne spolupracuje s ostatnými klientmi a implementačným tímom pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby.
2. Výbor prijímateľov v spolupráci s implementačným tímom napomáha k tomu, aby klienti sociálnych služieb boli oboznámení s podmienkami kvality v im zrozumiteľnej forme.

¹ Por. čl. 16 Domového poriadku (Interný predpis č. 2/2020).

1.1 Kritérium: Základné ľudské práva a slobody

Štandard: Sociálne služby 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, i iného zmýšľania 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.

Základné interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Smernica č. 11/2020 o prevencii krízových situácií a obmedzeniach

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *výbor prijímateľov*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (domový poriadok, smernica č. 3/2020, strategická vízia)

Kancelárie odborných pracovníkov (všetky vyššie uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

Vedúca opatrovateľského úseku

Periodicita vnútorného monitorovania:

2 krát ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

1.2 Kritérium: Sociálny status prijímateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.5

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.5

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (domový poriadok, smernica č. 3/2020)

Kancelárie odborných pracovníkov (smernica č. 4/2020, ostatné uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

Sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady): pozri kritérium 2.5

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu): pozri kritérium 2.5

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu): pozri kritérium 2.5

1.3 Kritérium: Vzťahy, rodina, komunita

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby podporuje prijímateľa sociálnej služby v plnom a účinnom zapojení sa a začlenení sa do spoločnosti s rešpektovaním jeho prirodzených vzťahov v rámci jeho rodiny a komunity.

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje a podporuje rozvoj schopností, zručností a vedomostí prijímateľa sociálnej služby, zachovanie jeho vlastnej identity, osobnej integrity, osobnej nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a podporuje vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľovi sociálnej služby.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.5

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.5

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (domový poriadok, smernica č. 3/2020)

Kancelárie odborných pracovníkov (smernica č. 4/2020, ostatné uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

Sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady): pozri kritérium 2.5

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu): pozri kritérium 2.5

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu): pozri kritérium 2.5

2.1 Kritérium: Vymedzenie účelu a obsahu poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístupu k prijímateľovi sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracovanú strategickú víziu, poslanie a ciele so zameraním na podporu a rozvoj individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a má vypracovanú stratégiu, plán a účel poskytovania sociálnej služby zameraný na zachovanie, obnovu a rozvoj schopností a zručností prijímateľa sociálnej služby viesť samostatný život a na podporu jeho začlenenia do spoločnosti. Poskytovateľ sociálnej služby presadzuje partnerský, individuálny a aktívny prístup k prijímateľovi sociálnej služby, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu, splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potencionálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť.

Základné interné predpisy:

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *výbor prijímateľov*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelárie odborných pracovníkov

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

riaditeľ zariadenia

Periodicita vnútorného monitorovania:

trojročná, čiastočné vyhodnotenia môžu byť ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

2.2 Kritérium: Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

Štandard: Druh, forma, rozsah, miesto a čas poskytovania sociálnej služby zodpovedajú potrebám prijímateľa sociálnej služby so zohľadnením jeho prirodzených vzťahov, rodiny a komunity a sú určované v súlade s princípmi subsidiarity.

Základné interné predpisy:

Zriaďovacia listina

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.10

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum: pozri kritérium 2.10

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelárie odborných pracovníkov

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

riaditeľ zariadenia

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne, *pozri kritérium 2.10*

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady): pozri kritérium 2.10

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby: *pozri kritérium 2.10*

2.3 Kritérium: Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný transparentný a pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby podľa § 74.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 6/2020 o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (domový poriadok, smernica č. 3/2020)

Kancelárie odborných pracovníkov (smernica č. 4/2020, ostatné uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne (eventuálne pri zmene legislatívy)

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

2.4 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby prostredníctvom metód, techník a postupov sociálnej práce a zásad poskytovania sociálnej služby

Štandard: Postupy a pravidlá na dosiahnutie účelu a odborného zamerania poskytovania sociálnej služby sa vykonávajú odborne, prostredníctvom metód a techník sociálnej práce, postupmi zodpovedajúcimi poznatkom humánne orientovaných vied a poznatkom o stave a vývoji poskytovania sociálnych služieb. Sú používané cielene a transparentne, sú orientované na zabezpečenie individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby, na dodržiavanie holistického (celostného) prístupu, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovania.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 6/2020 o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelárie odborných pracovníkov (smernica č. 5/2020, 4/2020)

Nástenka (domový poriadok, smernica č. 3/2020)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

sociálna pracovníčka, vedúca opatrovateľského úseku

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

2.5 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na vypracovanie, realizovanie a hodnotenie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby alebo určenie postupov a pravidiel práce s prijímateľom sociálnej služby

Štandard: Sociálne služby (§ 33 až 40 a § 57) sú poskytované na základe individuálneho plánu, ktorý vychádza z individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby. Individuálny plán je nástrojom na spoluprácu medzi prijímateľom sociálnej služby a zamestnancami poskytovateľa sociálnej služby.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: všetci klienti

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (smernica č. 4/2020, domový poriadok, smernica č. 3/2020, strategická vízia)

Kancelárie odborných pracovníkov (všetky vyššie uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

2.6 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií. Určenie postupov a pravidiel pri používaní prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie vzniku krízových situácií. Pri poskytovaní sociálnej služby má určené postupy a pravidlá používania prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia v jasne definovaných prípadoch nutnosti ich využitia.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 11/2020 o prevencii krízových situácií a obmedzeniach

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *výbor prijímateľov*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (smernica č. 11/2020, domový poriadok, smernica č. 3/2020, strategická vízia)

Kancelárie odborných pracovníkov (ostatné vyššie uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

vedúca opatrovateľského úseku

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

2.7 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností

Štandard: Záujemcovi o sociálnu službu, prijímateľovi sociálnej služby a jeho rodine a iným osobám poskytovateľ sociálnej služby poskytuje komplexné, dostupné, zrozumiteľné a pravdivé informácie im dostupným a zrozumiteľným spôsobom komunikácie, podľa ich individuálnych potrieb, schopností.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 6/2020 o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Interný predpis č. 14/2020 informačná stratégia

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (smernica č. 11/2020, domový poriadok, smernica č. 3/2020, strategická vízia)

Kancelárie odborných pracovníkov (ostatné vyššie uvedené predpisy)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

2.8 Kritérium: Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby aktívne vytvára podmienky na uplatňovanie práva prijímateľa sociálnej služby na sprostredkovanie, využívanie a pomoc pri využívaní dostupných verejných služieb, pri kontakte s právnickými osobami a fyzickými osobami, ktoré poskytujú iné služby, a pri kontakte s jeho rodinou a prirodzeným prostredím, vychádzajúc z jeho individuálnych potrieb, schopností a cieľov.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 5/2020 o odborných činnostiach

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 4/2020 o procese adaptácie a individuálnom plánovaní

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelárie odborných pracovníkov (smernica č. 5/2020)

Nástenka (smernica č. 11/2020, domový poriadok, smernica č. 3/2020, strategická vízia)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

sociálna pracovníčka

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

2.9 Kritérium: Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby rešpektuje právo prijímateľa sociálnej služby na vyjadrenie spokojnosti alebo nespokojnosti s kvalitou poskytovaných a zabezpečovaných sociálnych služieb. Vyjadrenie nespokojnosti so sociálnymi službami prijímateľom sociálnej služby nie je podnetom ani dôvodom na vyvodzovanie dôsledkov, ktoré by prijímateľovi sociálnej služby spôsobili akúkoľvek ujmu. Poskytovateľ sociálnej služby sa pravidelne zaujíma o názor prijímateľa sociálnej služby na poskytované sociálne služby. Osoba, ktorá sa domnieva, že práva a právom chránené záujmy prijímateľa sociálnej služby boli porušené činnosťou alebo nečinnosťou poskytovateľa sociálnej služby alebo zriaďovateľa sociálnej služby, môže podať sťažnosť.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: všetci klienti

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (smernica č. 9/2020, domový poriadok, strategická vízia)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonóm (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

2.10 Kritérium: Hodnotenie poskytovateľa sociálnej služby, či je spôsob poskytovania sociálnej služby v súlade s potrebami prijímateľa sociálnej služby a v súlade s cieľmi poskytovanej sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne hodnotí, či druh, forma, rozsah a podmienky poskytovania sociálnej služby sú v súlade s účelom a cieľmi poskytovanej sociálnej služby. Poskytovateľ sociálnej služby pravidelne analyzuje a prehodnocuje, či možnosti ním poskytovanej sociálnej služby nelimitujú realizáciu cieľov individuálnych plánov prijímateľov sociálnych služieb, a vyvodzuje z toho opatrenia. Nesúlad v tejto oblasti považuje za podnet na zmeny.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Interný predpis č. 17/2020 príručka kvality

Interný predpis č. 10/2020 komplexný program supervízie

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (smernica č. 9/2020, domový poriadok, strategická vízia)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonóm (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

3.1 Kritérium: Vypracovanie štruktúry a počtu pracovných miest, kvalifikačných predpokladov na ich plnenie v súlade s §84 s určením štruktúry, povinností a kompetencií jednotlivých zamestnancov, počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnych služieb a ich potrebám

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovanú štruktúru a počet pracovných miest, ktorá zodpovedá definovanej strategickej vízii, poslaniu a cieľom organizácie a aktuálnemu počtu prijímateľov sociálnych služieb. Kvalifikačné požiadavky na zamestnancov, povinnosti a kompetencie musia byť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zabezpečením napĺňania individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb. Poskytovateľ sociálnych služieb má vytvorené podmienky na individuálnu spoluprácu s prijímateľmi sociálnych služieb, neprekračuje maximálny počet prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca a dodržiava minimálny percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 16/2020 o riadení ľudských zdrojov

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelária riaditeľa

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonóm (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

3.2 Kritérium: Určenie pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými predpismi

Štandard: Pri postupoch, pravidlách a podmienkach prijímania zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb je rozhodujúcim kritériom odborná kvalifikovanosť pre danú pracovnú pozíciu a osobnostné predpoklady zamestnanca. Zaškoľovanie zamestnancov poskytovateľa sociálnych služieb prebieha v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a novému zamestnancovi umožňuje poskytovateľ sociálnej služby získavať nevyhnutné odborné vedomosti a zručnosti v rozsahu svojej pracovnej činnosti a odborne ho vedie počas adaptačného procesu.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 16/2020 o riadení ľudských zdrojov

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelária riaditeľa

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonóm (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Adaptačné plány nových zamestnancov

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

3.3 Kritérium: Určenie postupov, pravidiel a podmienok na rozvoj ďalšieho vzdelávania a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a na hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňajú vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia

Štandard: Základným dokumentom personálneho riadenia je písomne vypracovaný plán rozvoja ďalšieho vzdelávania a zvyšovania odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktorý vytvára podmienky na optimálne napĺňanie cieľov a poslania organizácie. Postupy a pravidlá na hodnotenie zamestnancov vychádzajú z ich konkrétnych cieľov a oblasti ich pracovnej činnosti, úrovne ich spolupráce s prijímateľmi sociálnych služieb a sú prínosom pre personálny manažment, posilňujú zvyšovanie kvality sociálnych služieb a efektívne využívanie ekonomických zdrojov.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 16/2020 o riadení ľudských zdrojov

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelária riaditeľa

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonóm (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Plán rozvoja ďalšieho vzdelávania

Individuálne plány rozvoja zamestnancov

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

3.4 Kritérium: Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby uvedenej v § 19, 21, § 24a až 24d, § 25 až 29, § 31, 32, § 33 až 41, § 52 až 55 a § 57 má vypracovaný systém supervízie poskytovania sociálnej služby, ktorý aktívne realizuje a pravidelne hodnotí. Supervízia je pravidelne poskytovaná na úrovni supervízie organizácie alebo riadiacej supervízie pre manažment a pre zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby priameho kontaktu s prijímateľom sociálnej služby skupinovou formou alebo individuálnou formou.

Základné interné predpisy:

Interný predpis č. 10/2020 komplexný program supervízie

Súvisiace interné predpisy:

Smernica č. 16/2020 o riadení ľudských zdrojov

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Participácia na vzniku / revízií

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelária riaditeľa

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

Riaditeľ v spolupráci s externým supervízorom

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz za dva roky

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Záznamy zo supervíznych stretnutí

Hodnotenie programu supervízie

4.1 Kritérium: Zabezpečenie prevádzkových podmienok zodpovedajúce kapacite, druhu poskytovanej sociálnej služby a potrebám prijímateľov sociálnych služieb v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi

Štandard: Miesto poskytovania sociálnej služby a prevádzkové podmienky poskytovania sociálnej služby (priestorové podmienky, prístupnosť v zmysle univerzálneho navrhovania, materiálne vybavenie, vybavenosť sociálnymi zariadeniami, svetelná a tepelná pohoda) zodpovedajú počtu prijímateľov sociálnej služby, druhu poskytovanej služby, potrebám prijímateľov sociálnych služieb a sú v súlade s platnými právnymi predpismi.

Základné interné predpisy:

Prevádzkový poriadok

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: výbor prijímateľov

všetci klienti

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka (Prevádzkový poriadok)

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

riaditeľ zariadenia

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

4.2 Kritérium: Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audio alebo video záznam, internetová stránka)

Štandard: Pre prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje poskytovateľ sociálnej služby také informácie o sociálnej službe, ktoré sú dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme.

Základné interné predpisy:

Interný predpis č. 14/2020 Informačná stratégia

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Interný predpis č. 12/2020 strategická vízia zariadenia

Smernica č. 9/2020 o zisťovaní spokojnosti, sťažnostiach a hodnotení sociálnej služby

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: všetci klienti

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

riaditeľ zariadenia

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

4.3 Kritérium: Hodnotenie spracovania výročnej správy

Štandard: Neverejný poskytovateľ sociálnej služby a poskytovateľ sociálnej služby, ktorým je právnická osoba založená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovanú výročnú správu v súlade s §67a tohto zákona. Poskytovateľom, ktorým je obec alebo právnická osoba zriadená obcou alebo vyšším územným celkom má písomne vypracovaný záverečný účet v súlade so všeobecne záväznými predpismi (§ 16 zákona č. 583/2004 Z. z. o rozpočtových pravidlách územnej samosprávy). Výročná správa alebo záverečný účet sú verejne prístupné, zverejnené v určenom termíne a sú v zrozumiteľnej forme.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 15/2020 o procese spracovania výročnej správy

Súvisiace interné predpisy:

-

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Nástenka

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonómka (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhl'adom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhl'adom na prijímateľov sociálnej služby:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):

4.4 Kritérium: Určovanie pravidiel prijímania darov

Štandard: Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracované postupy a pravidlá prijímania, použitia a zverejňovania peňažných darov a nepeňažných darov.

Základné interné predpisy:

Smernica č. 13/2020 o pravidlách prijímania darov

Súvisiace interné predpisy:

Interný predpis č. 2/2020 domový poriadok

Smernica č. 3/2020 o rešpektovaní dôstojnosti a ľudských práv v ZPS

Participácia na vzniku / revízii

Zapojenie klientov na procese revízie

Dátum: *všetci klienti*

Zapojenie pracovníkov na procese revízie

Dátum:

Zverejnenie a dostupnosť interných predpisov

Kancelária riaditeľa

Zodpovednosť za implementáciu, monitorovanie a revíziu:

ekonómka (zástupkyňa riaditeľa)

Periodicita vnútorného monitorovania:

raz ročne

Implementácia vzhľadom na zamestnancov:

Porada / pracovné stretnutie (dátum, číslo záznamu z porady):

Implementácie vzhľadom na prijímateľov sociálnej služby a verejnosť:

Komunitné stretnutie (dátum, číslo záznamu):

Stretnutie s výborom prijímateľov (dátum, číslo záznamu):