

Dátum vyhotovenia : 15.08.2017

Hlavným cieľom je poskytovanie kvalitných sociálnych služieb klientom so zameraním na uspokojovanie ich požiadaviek a potrieb, prostredníctvom jasne definovaných procesov a postupov so zameraním na spokojnosť klientov, neustále zvyšovanie kvalifikácie zamestnancov a modernizáciu domova.

Vedenie domova si pravidelne stanovuje merateľné a termínované ciele kvality a priebežne hodnotí ich plnenie.

Zamestnanci pracujú podľa určených postupov, v ktorých sú jasne určené zodpovednosti a právomoci.

Klienti sú pri poskytovaní sociálnych služieb rovnocennými partnermi so zamestnancami domova ako s poskytovateľmi služieb, návrhy a pripomienky môžu predkladať na stretnutiach so zamestnancami, alebo pri monitorovaní spokojnosti klientov. Získaním certifikátu začína pre všetkých zamestnancov domova obdobie prevzatia zodpovednosti a záväzku nielen za udržanie ale hlavne za zvyšovanie kvality poskytovaných sociálnych služieb.

Klient so svojimi potrebami sa stáva stredobodom záujmu poskytovateľov sociálnych služieb, s dôrazom na jeho práva a dôstojnosť. Zamestnanci a klienti sa dostávajú na rovnakú partnerskú úroveň, na základe úcty, akceptácie a dôvery. Sociálna pomoc poskytovaná klientom musí vychádzať z individuálne určených potrieb každého klienta, a **na základe vypracovaného individuálneho plánu rozvoja osobnosti každého klienta**, s dôrazom na podporu a rozvoj jeho samostatnosti a motivácie k činnostiam, ktoré by viedli k zmierneniu jeho sociálnej situácie.

Ciele kvality

Zabezpečiť spokojnosť a bezpečnosť prijímateľa sociálnych služieb, odborné, na klienta orientované služby, udržať odbornú úroveň vedomostí a zručností zamestnancov, efektívne využívať finančné zdroje a zlepšovať systém manažérstva kvality. Vedenie organizácie si uvedomuje svoju zodpovednosť za kvalitu poskytovaných sociálnych služieb a v zmysle normy ISO 9001:2008 stanovuje ciele kvality:

Vo vzťahu ku klientovi

- systém manažérstva kvality uplatňovať ako stabilný proces trvalého zlepšovania rozvoja CSS Prameň
- cieľavedome vytvárať dlhodobé väzby s vonkajším prostredím, osobitne so subjektmi, ktorých poslanie je príbuzné
- poznať individuálne potreby každého klienta a tie osobným prístupom riešiť. Na uspokojovaní potrieb klienta sa zúčastňujú všetci zamestnanci CSS Prameň
- neizolovať klientov v prostredí zariadenia, ale vytvárať aktívne väzby s okolím
- neustále monitorovať spokojnosť klientov
- pri všetkých činnostiach zaistiť bezpečnosť klienta
- rešpektovať práva klientov

Vo vzťahu k zamestnancom

- všetky činnosti v zariadení musia byť vykonávané kompetentným a kvalifikovaným personálom. Neustále plánovane zvyšovať kvalifikáciu zamestnancov
- riadiť sa platnými zákonmi a normami
- sledovať najnovšie trendy v oblasti sociálnych činností a tie aplikovať na podmienky nášho zariadenia
- neustálym monitorovaním procesov a prijímaním opatrení trvalo zlepšovať SMK

Zodpovední: PMK a všetci účastníci procesu

T: trvale

Sociálny, zdravotný úsek, úsek stravovacej prevádzky

Zabezpečiť zvýšenie spokojnosti klienta s poskytovaním sociálnych služieb na úrovni 80 %.

Z: zamestnanci na jednotlivých úsekoch

T: trvale

Rôznorodosťou poskytovaných činností u klientov zabezpečiť ich záujem na úroveň 40 %.

Z: sociálni pracovníci, riaditeľ

T: trvale

Zabezpečiť počítačovú gramotnosť pre klientov na úroveň 20% z celkového počtu klientov.

Z: sociálni pracovníci, riaditeľ

T: trvale

Zabezpečiť vysokú úroveň hygieny prostredia klientov a to dodržaním plánu sanitácie a dezinfekcie na úrovni 100 %.

Z: vedúca ekonomickoprevádzkového a zdravotného úseku, úseku stravovacej prevádzky, kuchári, riaditeľ

T: trvale

Využívať pre klientov všetky dostupné služby (holičstvo, kultúra, šport), podporovať vytváranie kontaktov a vzťahov medzi klientom a prirodzeným sociálnym prostredím.

Z: ekonomickoprevádzkový a zdravotný úsek, sociálni pracovníci, riaditeľ

T: trvale

Prostredníctvom sociálnej práce motivovať rodinných príslušníkov k lepšej komunikácii (napr. aj formou spoločných podujatí, skupinových sedení, medzigeneračné kultúrne vystúpenia a pod.)

Z: sociálni pracovníci, riaditeľ a všetci účastníci procesu

T: trvale

Nadalej rozširovať priestor na seberealizáciu klientov (napr. aj formou projektov), aby klienti mali možnosť venovať sa svojim záľubám (varenie, pečenie, záhradkárčenie...)

Z: sociálni pracovníci, riaditeľ

T: trvalo

Spolupráca s miestnym Farským klubom, ZŠ a MŠ + Gymnázium, na voľnočasové aktivity klientov

Z: sociálni pracovníci, riaditeľ

T: trvalo

Pokračovať v pracovnej terapii klientov v upravených priestoroch pracovnej miestnosti so zameraním na muzikoterapiu, biblioterapiu, maľovanie a ručné práce, biblický krúžok, tréning pamäti, premietanie filmov, spoločenské hry, ďalších poskytovaných službách – rehabilitácia, ranné cvičenie (rozcvičky), v letných mesiacoch vychádzky do záhrady, čítanie

z novín, loptové hry, úprava okolia, prechádzky, účasť na bohoslužbe, v pravidelných termínoch: kaderníčka, pravidelná sv. spoveď, tkanie na krosnách, pedig, boccia
Z: sociálny úsek, rehabilitácia, zdravotný úsek T: trvale

Osloviť rodičov klientov o možnosti zaslania plánu akcií v zariadení, ktorých sa môžu zúčastniť.

Z: sociálny úsek, zdravotný úsek T: trvale

Úsek riaditeľa, ekonomický a technický úsek

V súlade s rozpočtovými možnosťami, resp. s využitím možností získania dotácií, pokračovať vo výmene nábytku na izbách klientov, vymaľovaní izieb, výmene podlahových krytín, rekonštrukcii sanitárnych zariadení, rozpočtované náklady – cca 10 000 Eur.

Z: riaditeľ, vedúca ekonomickoprevádzkového úseku T: priebeh roka 2018

V súlade s rozpočtovými možnosťami, resp. s využitím možností získania dotácií zo zverejnených výziev a projektov, upraviť okolie zariadenia – oddychová zóna, chodníky, osadenie lavičiek, osvetlenie, prístrešky pre odpadkové nádoby, ovocné kríky, stromky. Rozpočtované náklady cca 1 000 Eur.

Z: riaditeľ, vedúca ekonomickoprevádzkového úseku T: priebeh roka 2018

Zapájať sa do možností získania finančných prostriedkov na realizáciu terapií prostredníctvom rozličných projektov (výroba mydiel, sviečok, koberec atď ...)

Z: výchovný úsek, riaditeľ T: trvale

Organizovať podľa potreby stretnutia zamestnancov a klientov zariadenia, na ktorých sa poskytujú všetky informácie týkajúce sa prevádzky zariadenia, klienti hodnotia kvalitu poskytovania sociálnych služieb zamestnancami, informuje sa o aktivitách v zariadení aj mimo neho na najbližšie obdobie.

Z: riaditeľ T: trvale

Štvrťročne kontrolovať plnenie stanovených cieľov a prispôbovať ich novým požiadavkám.

Z: riaditeľ, PMK T: v texte a trvale

V zariadení naďalej podporovať zlepšovanie komunikáciu nielen klientov s personálom, ale aj klientov navzájom, nakoľko osobné vzťahy a sociálna podpora majú podstatný vplyv na kvalitu života.

Z: riaditeľ T: trvale

Venovať čas individuálnej ale aj skupinovej psychosociálnej intervencii klientov, aby sa minimalizoval výskyt negatívnych emócií.

Umožniť klientom spolupodieľať sa na rozhodovaní niektorých aktivít v rámci zariadenia, aby klienti nestrácali zmysel života, cítili sa užitoční a potrební, čím by sa v podstate eliminoval výskyt negatívnych pocitov.

Z: výchovný úsek, zdravotný úsek, riaditeľ T: trvale

Využívanie nástrojov Úradu práce soc. vecí a rodiny (dobrovoľnícka a absolventská prax)

Z: riaditeľ T: trvale

Zabezpečiť vzdelávanie zamestnancov a zvyšovanie ich odbornej úrovne.
Z: riaditeľ, T: trvale

Zabezpečiť plnenie plánu školení pri 80 % efektívnosti externých školení
Z: ekonomickoprevádzkový úsek, vedúci úsekov T: trvale

Mgr. Jozef Kazárik

riaditeľ