



Príručka kvality
Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

Príručka kvality

**Implementovanie podmienok kvality
v Zariadení pre seniorov Drietoma č. 453
Slniečny lúč, n.o.**

Vypracovala:	Schválil:
Meno a priezvisko: PhDr. Dana Begová	Meno a priezvisko: Ing. Juraj Šuppa
Pracovná pozícia: sociálna pracovníčka	Pracovná pozícia: riaditeľ
Dátum: 01.11.2020	Dátum: 01.11.2020
Podpis:	Podpis:



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

1. IMPLEMENTOVANIE PODMIENOK KVALITY

System implementácie podmienok kvality je súbor opatrení a postupov pre zabezpečenie realizácie podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách v Zariadení pre seniorov Drietoma č. 453.

Cieľom implementácie podmienok kvality je zvýšiť kvalitu poskytovaných sociálnych služieb a dosiahnuť maximálne možné bodové hodnotenie pri hodnotení plnenia podmienok kvality.

Základné povinnosti pre plnenie podmienok kvality sú uvedené v § 9, odsek 8 -10 zákona 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 len „zákon o sociálnych službách“) nasledovne:

1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 písm. A zákona o sociálnych službách.
2. S postupmi, pravidlami a podmienkami tohto plnenia je povinný oboznámiť svojich zamestnancov a klientov v im zrozumiteľnej forme.
3. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný umožniť vykonanie hodnotenia podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby a poskytnúť súčinnosť pri tomto hodnotení.

Orgánom oprávneným k hodnoteniu podmienok kvality v zmysle zákona o sociálnych službách, § 79 odsek 1 písm. e) je Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny SR. Pri hodnotení podmienok kvality sa postupuje podľa § 104 zákona o sociálnych službách.

Medzi jednotlivými kritériami podmienok kvality uvedenými v prílohe č. 2 zákona o sociálnych službách existujú vzájomné vzťahy. Na to, aby sa podmienky kvality mohli dostatočne a správne implementovať je potrebné zohľadňovať a naplňovať aj ďalšie právne normy, ku ktorým nás legislatíva zaväzuje.

K jednotlivým kritériám je citovaný zákon o sociálnych službách, determinujúca dokumentácia, popis opatrení k dosiahnutiu implementácie jednotlivých kritérií a interné organizačné smernice, cez ktoré v Zariadení pre seniorov Drietoma, Slniečny lúč, n.o. riadime ich implementáciu.

Zmeny v Príručke kvality sa vykonávajú podľa zásad riadenej dokumentácie. Vykonáva ich sociálna pracovníčka. Podkladom pre zmenu a aktualizáciu je návrh, ktorý môže podať každý člen interdisciplinárneho tímu. Zmena sa chronologicky zaznamenáva do „Registra zmienových listov“, na základe „Zmienových listov“.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

Návrh na zmenu a aktualizáciu sa podáva najmä ak:

- a) dôjde k zmene legislatívy. Vtedy sa zmena a aktualizácia uskutoční okamžite.
- b) sa zistia nové potreby a požiadavky zúčastnených subjektov. Zmena a aktualizácia sa uskutoční do jedného mesiaca od zistenia.
- c) si to vyžadujú výsledky auditov a kontrol, a to tak vnútorných ako aj vonkajších. Zmena a aktualizácia sa uskutoční podľa nariadenia orgánov kontroly.
- d) sa pri validácii, overovaní v praxi ukáže, že je potrebná zmena a novelizácia internej dokumentácie. Validácia sa robí minimálne jedenkrát ročne, v našom zariadení vždy vo februári a to v interdisciplinárnom tíme, na základe príkazu riaditeľa.

2. PREDSTAVENIE ZARIADENIA

2.1 Slniečny lúč, n.o., Piešťanská č. 2137/5, 911 05 Trenčín, Zariadenie pre seniorov Drietoma č. 453, telefónne číslo +421908795141.

2.2 Nezisková organizácia Slniečny lúč, n.o. so sídlom Piešťanská 2137/5, Trenčín vznikla 02.05.2016 na základe rozhodnutia Okresného úradu v Trenčíne podľa ustanovenia § 9 ods. 2 zákona NR SR č. 213/1997 Z.z. o neziskových organizáciách poskytujúcich všeobecné prospešné služby v platnom znení s cieľom poskytovať kvalitné sociálne služby.

Slniečny lúč, n. o poskytuje nasledovné všeobecne prospešné služby:

- a) poskytovanie zdravotnej starostlivosti,
- b) poskytovanie sociálnej pomoci a humanitárna starostlivosť,
- c) tvorba, rozvoj, ochrana, obnova a prezentácia duchovných a kultúrnych hodnôt,
- d) ochrana ľudských práv a základných slobôd,
- e) vzdelávanie, výchova a rozvoj telesnej kultúry,
- f) výskum, vývoj, vedecko-technické služby a informačné služby,
- g) tvorba a ochrana životného prostredia a ochrana zdravia obyvateľstva,
- h) služby na podporu regionálneho rozvoja a zamestnanosti,
- i) zabezpečovanie bývania, správy, údržby a obnovy bytového fondu.

Hlavným poslaním práce neziskovej organizácie Slniečny lúč, n.o. je prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby,

- a) aktivizovať prijímateľa sociálnej služby podľa jeho schopností a možností,
- b) poskytovať sociálnu službu na odbornej úrovni,
- c) spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou.

Zriaďovateľom právnickej osoby je Ing. Viktor Šuppa, ktorý následne vymenoval Správnu radu n.o. ako najvyšší organ neziskovej organizácie.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

2.3 Nezisková organizácia Slniečny lúč, n.o. poskytuje sociálne služby v Zariadení pre seniorov Drietoma sa podľa §35 zákona o sociálnych službách poskytuje sociálnu službu fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osobe, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov.

Sociálna služba v ZpS sa poskytuje celoročne pobytovou formou sociálnej služby, a to na neurčitý čas.

Zariadenie sa nachádza v obci Drietoma v časti budovy základnej školy s materskou školou (pavilón C) číslo 453 na veľmi peknom a tichom mieste obklopené prírodou a zeleňou. ZpS má zabezpečený samostatný bezbariérový vstup priamo z exteriéru.

V exteriéri ZpS sú vybudované altánky na voľno-časové aktivity a lavičky.

ZpS má k dispozícii aj priestor na parkovanie motorových vozidiel.

Kvalitnú sociálnu službu prijímateľom sociálnej služby zabezpečuje osem člení odborní personál s kvalifikáciou určenou v zákone o sociálnych službách.

V zariadení pre seniorov sa:

- a) poskytuje
 - pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
 - sociálne poradenstvo,
 - sociálna rehabilitácia,
 - ubytovanie,
 - stravovanie,
 - upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
 - osobné vybavenie,
- b) utvárajú podmienky na úschovu cenných vecí,
- c) zabezpečuje záujmová činnosť,
- d) zabezpečuje ošetrovateľská starostlivosť.

Fyzická osoba , ktorá dovŕšila dôchodkový vek a je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby a jej stupeň odkázanosti je najmenej IV. Podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách alebo fyzickej osoby, ktorá dovŕšila dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebuje z iných vážnych dôvodov

2.4 História poskytovaných služieb

Slniečny lúč, n.o. svoju činnosť začal 01.01.2017 poskytovaním sociálnej služby v dennom stacionári podľa § 40 a v zariadení pre seniorov podľa § 35 zákona o sociálnych službách ambulantnou formou.

Činnosť sme skončili 27.08.2018 a 28.08.2018 sme začali poskytovanie sociálnej služby v zariadení pre seniorov pobytovou formou celoročnou.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

2.5 Priestory zariadenia:

- a) zádverie o ploche 4,10 m²,
- b) chodba o ploche 44,10 m²,
- c) kancelária pre personál s príslušným skladom o ploche 7,25 m², ktorá sa využíva na poradenstvo pre prijímateľov a ich rodinných príslušníkov. V oblasti zdravotnej starostlivosti sa v kancelárii poskytuje bežné ošetrovanie. Zariadená je kancelárskym stolom a stoličkou, skrinky na ukladanie spisovej dokumentácie – spisy podliehajúce ochrane osobných údajov sú v uzamykateľnej kovovej skrinke a skrinka na lieky,
- d) zariadenie na osobnú hygienu pre mužov o ploche 11,76 m² s dvoma sprchovými boxmi, umývadlom a toaletou,
- e) WC muži s predsieňou o ploche 3,75 m², v chodbičke je umývadlo z tečúcou teplou a studenou vodou,
- f) zariadenie na osobnú hygienu pre ženy o ploche 9,65 m², 2 sprchové boxy, umývadlo a toaleta,
- g) WC ženy s predsieňou o ploche 8,40 m², v chodbe je umiestnené umývadlo na umytie rúk a výlevka, z chodby je vstup do dvoch toaliet pre ženy.
- h) zariadenie na osobnú hygienu pre osoby s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie o ploche 5,30 m², ktoré má samostatné WC, umývadlo a sprchu, zariadenie je prispôbené podľa noriem pre imobilných občanov,
- i) samostatné WC pre zamestnancov s predsieňou o ploche 3,05 m² pred vstupom do toalety je umývadlo na umytie rúk s teplou a studenou vodou a pisoár,
- j) spoločenská miestnosť s jedálňou o ploche 30,65 m², ktorá je zariadená 2 stolmi a 16 pohodlnými stoličkami pre prijímateľov a 1 stolom a 3 stoličkami pre zamestnancov, umývadlom so studenou a teplou tečúcou vodou na umývanie rúk. Miestnosť je určená na rôzne spoločenské hry, vzájomnú komunikáciu pri káve alebo čaji, a taktiež na konzumáciu jedla,
- k) výdajňa stravy o ploche 13,75 m² je zariadená kuchynskou linkou s dvojdrezom na umývanie použitého riadu a umývačkou riadu, drez na umytie zeleniny a umývadlom na umytie rúk, pracovnými plochami na rozdelenie dovezeného jedla, chladnička, mikrovlna rúra a rýchlvarná kanvica, miestnosť je určená na vydaj stravy prípravu teplých nápojov,
- l) technické miestnosti:
 - chodba o ploche 5,10 m²,
 - čistiaca miestnosť na dekontamináciu zdravotníckych pomôcok o ploche 2,25 m² je vybavená výlevkou s prívodom tečúcej pitnej vody a tečúcej teplej vody a s plochou na odkladanie zdravotníckych pomôcok s možnosťou vetrania,
 - miestnosť na uloženie potrieb na upratovanie o ploche 4,18 m² na uloženie čistiacich prostriedkov, je zariadená skrinkou na odloženie čistiacich a dezinfekčných prostriedkov. Priestor je vybavený výlevkou s prívodom studenej pitnej vody a teplej úžitkovej vody a má zabezpečené vetranie. Steny a podlahy miestností sú ľahko umývateľné,



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

- sklad čistej bielizne o ploche 3,00 m², je zariadený skrinkami na skladovanie čistej bielizne, s možnosťou vetrania,
 - sklad použitej bielizne o ploche 4,80 m² je zariadený košmi na špinavú bielizeň, rozdelený farebne a druhu bielizne, s možnosťou vetrania,
- m) miestnosť na odkladanie predmetov dočasnej potreby (kufre, vozíky) s možnosťou vetrania,
- n) izby v ktorých je poskytované ubytovanie v počte 9 izieb,
- o) celková lôžková kapacita zariadenia je 17 miest,
- p) **izba číslo 2** je určená ako izolačná izba, ktorá bude využívaná na ubytovanie prijímateľom sociálnej služby, ktorý bude písomne upozornený na skutočnosť, že ak nastane potreba obsadenia izolačnej izby bude premiestnený na inú izbu,

Základné vybavenie izieb:

stále lôžko pre každého ubytovaného, poduška a paplón s obliečkou, uterák, nočný stolík, nočná lampa, stolička pre každého ubytovaného, spoločný stôl na izbe, dvojdielna skriňa pre každého ubytovaného, najmenej päť kombinovaných ramienok na šaty, nádoba na odpadky, zrkadlo, umývadlo.





Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

ZpS je ústretové a v rámci svojich kapacitných možností, umožňuje prijímateľom dekorovať si svoje územie podľa vlastného prania a vkusu. Vzhľadom na to, že izby sú kompletne zariadené, prijímateľ si so sebou môže doniesť rôzne spomienkové predmety, avšak v obmedzenom množstve. Ide najmä o osobné veci prijímateľa – obrázkov, sošky, vankúšik, knihy a pod., s vylúčením predmetov, ktoré môžu ohroziť buď prijímateľa alebo jeho spolubývajúceho. Riaditeľ zariadenia posúdi, či veci sú hygienicky vhodné a nezávadné a taktiež odsúhlasí ich množstvo.

3. RIADENIE A ZABEZPEČOVANIE KVALITY

V Zariadení pre seniorov Drietoma č. 453, Slniečny lúč, n.o. využívame nasledovné zásady riadenia kvality:

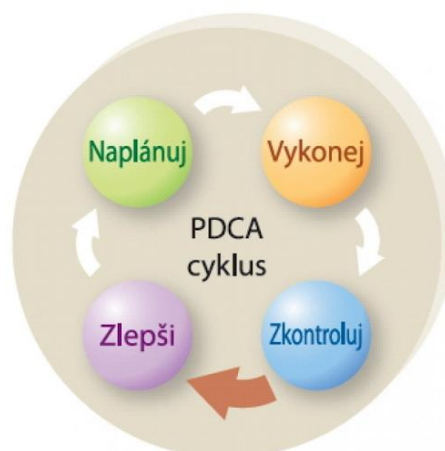
1. *Zameranie sa na klienta* (podporujeme jeho nezávislosť a osobnú autonómiu, podporujeme jeho socializáciu a integráciu, jeho začleňovania do pôvodnej rodiny a komunity, rešpektujeme a naplňujeme jeho individuálne potreby, spolupracujeme s klientom na úrovni partnerstva a rovnosti, zabezpečujeme stabilnú kvalitu služby)
2. *Ďalšie vzdelávanie a rozvoj zamestnancov*
3. *Podpora angažovanosti zamestnancov – zlepšovateľské projekty*
4. *Rozvoj partnerstva (na rôznych úrovniach)*
5. *Benchmarking* (učenie sa od najlepších, neustále vzdelávanie sa, inovácia s cieľom byť najlepší na trhu sociálnych služieb)

Pre zabezpečenie kvality využívame tieto nástroje :

PDCA cyklus

Cyklus PDCA známy aj ako cyklus zlepšovania kvality je vytvorený zo skratky anglických slov

- **Plan** – plánuj
- **Do** – vykonaj
- **Check** – kontroluj
- **Action** – hodnot



PDCA cyklus je opakujúcou sa, cyklickou metódou vedenia organizácie, určená štyrmi základnými krokmi.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

Naplánuj – vytvorenie plánu riadenia kvality, poskytovanej služby na základe predchádzajúceho preverenia (náprave doterajších nedostatkov). Súčasťou tohto kroku je určenie si úloh, opatrení, nástrojov a procesov k dosiahnutiu stanovených cieľov. Do fázy plánovania patrí i určenie konkrétnych spôsobov riešenia a obsadenie procesov kvalifikovanými pracovníkmi.

Vykonaj – implementujeme vytvorený plán, kde dochádza k realizácii navrhnutého riešenia a zapracovania nových procesov. V rámci realizácie sa zároveň zberajú dáta, prebieha monitorovanie jednotlivých potrebných aktivít, ktoré sa zapracujú v ďalších krokoch. Potreba každej zmeny by mala byť zdokumentovaná.

Zkontroluj – alebo over. Krok overenia je krokom kontroly. Údaje z monitorovania podliehajú analýze a hlbšiemu skúmaniu. Porovnávajú sa naše očakávané ciele s cieľmi dosiahnutými. Hľadáme odchýlky a ich možné príčiny, to všetko so zreteľom na poslanie a služby našej organizácie.

Zlepši – to, čo nám fáza preverovania ukázala, že prináša pozitívne výsledky, sa stáva novým štandardom našej činnosti a naša organizácia sa bude ním riadiť. Ak však sa nám ukázalo, že predtým prijaté štandardy a pravidlá nevedli k žiadnemu pozitívnemu prínosu, meníme ich na nové.

Interdisciplinárny tím k implementovaniu podmienok kvality

Interdisciplinárny tím udržiava, podporuje a zabezpečuje stratégiu a ciele kvality zariadenia. Zameriava sa na odborné, obslužné a ďalšie činnosti, pomáha zisťovať a plniť požiadavky a potreby klientov a ďalších zainteresovaných strán. Udržiava kvalitu poskytovaných sociálnych služieb v súlade s podmienkami kvality. Z každého stretnutia tímu sa zapíše zápisnica.

Vzor zápisnice :

Zápisnica č.

zo zasadnutia ineterdisciplinárneho tímu Slniečny lúč, n.o.

Dátum konania:

Miesto konania:

Prítomní členovia ineterdisciplinárneho tímu

Prizvaní :

Program zasadnutia ineterdisciplinárneho tímu :

V Drietome, dňa

Zapísala:

Overila:

.....
Ing. Juraj Šuppa
riaditeľ n.o.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

K základným úlohám tímu patrí:

1. Zhromažďovať a vyhodnocovať požiadavky, potreby a pripomienky prijímateľov sociálnych služieb a ostatných zainteresovaných subjektov.
2. Zabezpečovať kvalitu odborných, obslužných a ďalších činností a kvalitu riadenej dokumentácie výkonov jednotlivých činností.
3. Zisťovať stupeň spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb a zainteresovaných subjektov, reagovať na prípadne zistenú nespokojnosť.
4. Preverovať odborné postupy a metódy a podávať návrhy na ich zmenu alebo úpravu.
5. Spracovávať zlepšovateľské projekty.

Členmi interdisciplinárneho tímu k implementovaniu podmienok kvality v našom zariadení sú:

Meno a priezvisko, titul	Pracovná pozícia	Oblasť zodpovednosti	Od:
Juraj Šuppa, Ing	riaditeľ	Personálny proces Procedurálne pod.	01.01.2021
Dana Begová, PhDr.	Sociálna pracovníčka	Personálny proces Procedurálne pod. Dodržiavanie ľudských práv	01.01.2021
Marta Ondreičková, Mgr. Škanderová	Hospodárka inštruktor sociálnej rehabilitácie	Prevádzkový proces	01.01.2021
Eudmila Masaryková	Zdravotná sestra	Ošetrovateľský proces	01.01.2021
Maria Zahradníčková	Hlavná opatrovateľka	Opatrovateľský proces	01.01.2021

Príručka kvality

Práca s podnetmi, pripomienkami a sťažnosťami

Všetkými prijatými podnetmi, pripomienkami a sťažnosťami sa zaoberá Interdisciplinárny tím k implementovaniu podmienok kvality a realizuje potrebné opatrenia. V zariadení sú vytvorené podmienky na to, aby všetky zainteresované subjekty mohli slobodne podnety, pripomienky a sťažnosti podávať.

6. Riadená dokumentácia

Každý realizovaný proces odborných či obslužných činností má svoju vlastnú dokumentáciu, ktorá slúži na zaznamenávanie priebehu poskytovanej sociálnej služby, na zaznamenávanie jednotlivých intervencií smerom ku klientovi a zaznamenávanie odborných a obslužných výkonov.



Príručka kvality

Implementovanie podmienok kvality

Platnosť od:
01.01.2021

Angažovanosť zamestnancov - Zlepšovateľské projekty

Zlepšovateľský projekt môže podať každý zamestnanec zariadenia. Zlepšovateľský projekt sa podáva písomne na formulári „Zlepšovateľský projekt“ a zapíše sa chronologicky do „Registra Zlepšovateľských projektov“. Za register zlepšovateľských projektov zodpovedá .

Zlepšovateľské projekty slúžia na:

1. Zlepšovanie služieb v rámci vlastnej réžie počas roka.
2. Rozpočet na nasledujúce kalendárne roky.
3. Grantové projekty podávané na externých donorov.
4. Možnosti účelových viazaní prijatých darov.
5. Podklad k hodnoteniu zamestnancov.

O možnosti a spôsobe podávania zlepšovateľských projektov sú zamestnanci informovaní a preškoľovaní na poradách.

4. INTERNÉ A EXTERNÉ AUDITY KVALITY

V zariadení sa pravidelne uskutočňujú interné audity.

Externé audity sa realizujú, ak sa ohlásí kontrolný orgán s poverením na výkon kontroly.

Externe kontrole je vyhradený potrebný priestor, čas a súčinnosť z našej strany.

Audit ročnej zvierky.

Revízne kontroly hasiacich prístrojov a hydrantov interné 1 x ročne, externe 1x ročne

Vykonanie protipožiarnej kontroly 1x ročne externe,

Kontrola požiarneho uzáverov – požiarneho dverí interne 1x, externe 1x ročne

Revízia elektrických spotrebičov interne 1 x mesačne, externe 1 x ročne,

Preverka pracovného prostredia 1 x ročne externe