

STRATÉGIA ROZVOJA

STREDISKA SOCIÁLNEJ POMOCI MESTA KOŠICE, GARBIARSKA 4

na roky 2020 - 2023

Mgr. Zdena Sloviková

Identifikácia zariadenia:

Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice, Garbiarska 4, Košice je zariadenie sociálnych služieb so samostatnou právnou subjektivitou.

Názov organizácie: Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice.

Sídlo a adresa organizácie: Garbiarska 4, 040 01 Košice.

Právna forma organizácie: Rozpočtová organizácia s vlastnou právnou subjektivitou.

Zriaďovateľ: Mesto Košice

Vznik organizácie: 14.12.1998

Počet zamestnancov: 105

Počet klientov v ZpS: 188/55 odborných zamestnancov

Počet klientov v ZOS: 12/8 odborných zamestnancov

Štyri základné zdroje financovania:

- ✓ z rozpočtu mesta Košice
- ✓ zo štátneho rozpočtu
- ✓ príjmy klientov
- ✓ sponzorské finančné dary

Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice (ďalej len SSPmK) poskytuje sociálne služby podľa zákona o sociálnych službách.

Sociálne služby sú poskytované v zmysle zriaďovacej listiny a jej dodatkov, v súlade so zákonom č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

V SSPmK sú poskytované tieto sociálne služby:

- a) terénna sociálna služba:
 - Prepravná služba
- b) pobytové sociálne služby:
 - Zariadenie pre seniorov
 - Zariadenie opatrovateľskej služby
- c) iné sociálne služby:
 - Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci (S- FON)
 - Jedáleň

Zariadenie pre seniorov (§ 35 zákona o sociálnych službách)

| Forma | Rozsah | Kapacita |
|---------------------|---------------|-----------------------------|
| Pobytová | Neurčitá doba | 188 |
| Miesto poskytovania | | Garbiarska 4, 040 01 Košice |

Služby sa poskytujú fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a sú odkázané na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej IV podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách. Tiež sa poskytujú fyzickým osobám, ktoré dovŕšili dôchodkový vek a poskytovanie sociálnej služby v tomto zariadení potrebujú z iných vážnych dôvodov.

V zariadení pre seniorov sa poskytuje:

- Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby (opatrovanie).
- Sociálne poradenstvo.
- Sociálna rehabilitácia.
- Ubytovanie.
- Stravovanie
- Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva.
- Osobné vybavenie.

Vytvárajú podmienky na úschovu cenných vecí a zabezpečuje sa záujmová činnosť a ošetrovateľská starostlivosť.

Budova je rozdelená do štyroch pavilónov:

pavilón A (prízemie), pavilón C - prechodový pavilón medzi B a D (nutná rekonštrukcia) a pavilóny B (mobilní PSS) a D (v prevažnej miere imobilní PSS), kde sa nachádzajú obytné jednotky prijímateľov sociálnej služby, pozostávajú z piatich poschodí.

V ZpS je 29 dvojposteľových a 130 jednoposteľových obytných jednotiek. Obytné jednotky v pavilóne D (kde sú prevažne imobilní klienti) sú vybavené signalizačným zariadením, v prípade potreby si vie klient privolať personál. Ošetrovateľská starostlivosť je zabezpečená prostredníctvom Agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti (ADOS).

Zariadenie opatrovateľskej služby (§ 36 zákona o sociálnych službách)

| Forma | Rozsah | Kapacita |
|---------------------|-------------|--------------------------------|
| Pobytová | Doba určitá | 12 |
| Miesto poskytovania | | Južná trieda 23, 040 01 Košice |

Služby sa poskytujú na určitý čas plnoletej fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu.

V zariadení opatrovateľskej služby sa poskytuje:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby
- sociálne poradenstvo
- sociálna rehabilitácia
- ubytovanie
- stravovanie
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva

Prepravná služba (§ 42 zákona o sociálnych službách)

Sociálna služba sa poskytuje fyzickej osobe s ťažkým zdravotným postihnutím odkázanej na individuálnu prepravu osobným motorovým vozidlom alebo fyzickej osobe s nepriaznivým zdravotným stavom s obmedzenou schopnosťou pohybu po rovine alebo po schodoch a obmedzenou schopnosťou orientácie.

Monitorovanie a signalizácia potreby pomoci S-fon (§ 52 zákona o sociálnych službách)

Sociálna služba je poskytovaná fyzickej osobe, ktorá má nepriaznivý zdravotný stav s cieľom zabrániť vzniku krízovej sociálnej situácie alebo zabezpečiť jej riešenie. Ide o poskytovanie nepretržitej, dištančnej, hlasovej komunikácie s fyzickou osobou, ktorej sa služba poskytuje, prostredníctvom signalizačného zariadenia napojeného na centrálny dispečing - odborní zamestnanci, ktorí zabezpečia potrebnú pomoc na základe signálu potreby pomoci.

Stredisko sociálnej pomoci mesta Košice ďalej svojim klientom umožňuje využívanie doplnkových služieb:

- a) kaderníctvo
- b) pedikúra
- c) zubná ambulancia
- d) voľnočasové aktivity
- e) bohoslužby v zariadení aj mimo neho

Jedáleň (§ 58 zákona o sociálnych službách)

V jedálni sa poskytuje stravovanie fyzickej osobe, ktorá

- a) nemá zabezpečené nevyhnutné podmienky na uspokojovanie základných životných potrieb,
- b) má ťažké zdravotné postihnutie alebo nepriaznivý zdravotný stav, alebo
- c) dovŕšila dôchodkový vek

Poskytuje sa celodenné stravovanie pre klientov pobytových soc. služieb (zariadenie pre seniorov, zariadenia opatrovateľskej služby), obedy pre dôchodcov z mestských častí.

Politika kvality

„Postarať sa o vyššiu kvalitu života prijímateľov sociálnych služieb, vytvoriť pre nich také prostredie, v akom by sme radi strávili jeseň života aj my.“

Poslanie

Poslaním Strediska sociálnej pomoci mesta Košice je poskytovať kvalitné sociálne služby v zmysle zákona o sociálnych službách, ako súčasť sociálnej politiky Mesta Košice, v súlade s Komunitným plánom rozvoja sociálnych služieb v meste Košice pre roky 2016 - 2020 (2025), Programom rozvoja mesta Košice 2015 – 2020 a Koncepciou rozvoja sociálnych služieb v Košickom kraji na roky 2016 – 2020.

Poskytovať kvalitné sociálne služby v súlade so základnými ľudskými právami a slobodami, prirodzenou ľudskou dôstojnosťou a podporou zmysluplného a čo najsamostatnejšieho života.

Vízia

Zabezpečenie takého prostredia, ktoré podporuje čo najvyššiu mieru sebestačnosti a autonómie prijímateľa sociálnej služby a zároveň poskytuje odborné a profesionálne správne a bezpečné služby.

Dosiahnutie vysokej kvality ponúkaných služieb prostredníctvom naplňovania štandardov kvality tak, aby sa kvalita ponúkaných služieb stala prirodzenou súčasťou a hodnotou prijímateľov, zamestnancov a všetkých zainteresovaných strán.

Strategický cieľ

Uplatňovaním inovatívnych prístupov trvalo skvalitňovať služby zamerané na uspokojovanie individuálnych potrieb prijímateľov sociálnej služby a efektívnosť hospodárenia s finančnými prostriedkami.

| Druh sociálnej služby | Osobitosť poslania, primárne zameranie |
|---|--|
| Pobytové sociálne služby pre staršie odkázané osoby | Identifikácia aktivizácia prirodzených zdrojov, podpora dôstojnosti odkázanosti na pomoc inej osoby, udržiavanie prirodzených sociálnych kontaktov |

Dlhodobé ciele pre rozvoj organizácie na roky 2020 - 2023

- Ponúknuť a poskytovať kvalitné, efektívne a komplexné sociálne služby, orientované na klienta, zohľadňujúce jeho individuálne potreby s uplatňovaním holistického prístupu.
- Podporiť prechod prijímateľov sociálnej služby (PSS) z inštitucionálnej starostlivosti na komunitnú starostlivosť.
- Vytvoriť a zabezpečiť podmienky, ktoré udržia a zabezpečia sociálnu integráciu PSS príp. znížia riziko sociálnej vylúčenosti a izolácie.
- Vytvoriť a zabezpečiť prostredie dostupné v súlade s potrebami jednotlivcov a komunity.
- Implementovať štandardy kvality v zariadeniach SSPmK.
- Zaviesť v organizácii kultúru výnimočnosti a princípy komplexného manažérstva kvality.
- Zabezpečiť adekvátnu ošetrovateľskú starostlivosť v zariadeniach SSPmK.
- Zaviesť certifikáciu kvality sociálnych služieb a vyškolenie manažéra kvality a interného resp. externého audítora kvality v sociálnych službách.
- Vypracovať a zaviesť do praxe jednotlivé metodické príručky odborných procesov.
- Za účelom zvyšovania kvality sociálnych služieb pravidelne školiť, vzdelávať a hodnotiť svojich zamestnancov.
- Poskytovať zamestnancom pravidelnú podporu, a to v podobe stretnutí so supervízorom.
- Zabezpečiť vzdelávanie zamestnancov o riadení rizík a krízových situácií so zavedením riadenia rizík do praxe.

Krátkodobé ciele pre rozvoj organizácie s určením zodpovednej osoby a termínu plnenia:

1. V súvislosti s prijatím nového VZN o úhradách (účinnosť od 1.1.2020) vypracovať nové zmluvné podklady a podmienky podpísania a vypovedania zmluvy, nové cenníky úhrad, zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, právnik pre oblasť sociálnych služieb, riaditeľka. Termín: december 2019 - január 2020
2. Vypracovať postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, riaditeľka, právnik pre oblasť sociálnych služieb. Termín: február 2020
3. Vytvoriť metodický postup a pravidlá pre príjem prijímateľov sociálnych služieb. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, riaditeľka, právnik pre oblasť sociálnych služieb. Termín: marec 2020
4. Zverejniť stratégiu organizácie, čím sa poskytovateľ zaväzuje verejne ju plniť (zverejnením v budove zariadenia resp. na webovej stránke). Zodpovedný: riaditeľka. Termín: apríl 2020
5. Vypracovať postupy na podporu prijímateľa soc. služby, zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie do spoločnosti. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku. Termín: máj 2020
6. Zabezpečiť nastavenie a celomestské využívanie prepravnej služby. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, riaditeľka. Termín: máj 2020
7. Vypracovať dokument informačnú stratégiu, verejnosti poskytovať jasné a zreteľné informácie o poskytovaných sociálnych službách. Zodpovedný: manažér kvality. Termín: máj 2020
8. Zabezpečiť montáž madiel v spoločných priestoroch (predovšetkým vstupná hala zariadenia). Zodpovedný: vedúci prevádzkového úseku. Termín: máj 2020
9. Zmodernizovať televízny rozvod a zabezpečiť rozšírenie a dostupnosť ponuky TV staníc pre všetkých klientov v celom ZpS. Zodpovedný: vedúci prevádzkového úseku Termín: jún 2020
10. Vytvoriť terapeutickú miestnosť Snoezelen, vybavenú náladovými lampami, polohovateľnými kreslami, relaxačnou hudbou s využívaním prvkov aromaterapie, s možnosťou využívať miestnosť napr. aj pre psychoterapiu. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, vedúci prevádzkového úseku, riaditeľka Termín: júl 2020
11. Revitalizovať okolie areálu budovy, vytvoriť zelenú oddychovú zónu za účelom kvalitného relaxačného a voľnočasového využitia PSS. Zodpovedný: vedúci prevádzkového úseku, odborný referent pre verejné obstarávanie, riaditeľka. Termín: júl 2020
12. Rekonštruovať prechodovú časť s balkónmi, znížiť energetickú náročnosť budov – zateplenie a rekonštrukcia balkónov, spoločné balkóny upraviť aj pre možnosť využitia počas zimy ako zimnej záhrady. Zodpovedný: vedúci prevádzkového úseku, odborný referent pre verejné obstarávanie, riaditeľka Termín: august 2020
13. Vypracovať postupy, pravidlá a podmienky na podporu a zachovanie identity PSS, jeho osobnej integrity, nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a na vytváranie pozitívneho obrazu o PSS. Zodpovedný: vedúca sociálneho úseku, riaditeľka, manažér kvality. Termín: september 2020

14. Zaviesť objednávkový stravovací systém pre objednávanie obedov pre dôchodcov, zabezpečiť tak zjednodušenie objednávanie stravy a odbúranie administratívy spojenej s lístkami na stravu, zabezpečenie požiadavky „jeden klient jeden teplý obed“, eliminovanie zneužívania systému viacnásobného denného odberu jedným klientom). Zodpovedný: vedúci prevádzkového úseku, odborný referent pre verejné obstarávanie, vedúca stravovacieho úseku, riaditeľka. Termín: september 2020
15. Zabezpečiť splnenie materiálno technického vybavenia, hygienické a estetické podmienky s cieľom priblížiť domáce prostredie a zabezpečiť spokojnosť PSS. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, riaditeľka, vedúca sociálneho úseku Termín: december 2020
16. Podporovať využívanie bežných služieb (manikúra, pedikúra, kaderník, obchody, pošta, banka), na ktoré bol PSS v domácom prostredí zvyknutý. Zodpovedný: odborný referent sociálneho úseku Termín: december 2020
17. Vytvoriť interdisciplinárny pracovný tím odborníkov v slovníku, ktorých existuje slovo POKORA a slovo NEDÁ SA neexistuje tím odborníkov so snahou o holistický prístup v poskytovaní starostlivosti. Zodpovedný: vedúci úsekov, riaditeľka Termín: 2020
18. Zaisťovať lepšiu dostupnosť zdravotnej starostlivosti. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, riaditeľka Termín: 2020
19. Vytvoriť multidisciplinárny tím – viacerých odborníkov (špecialistov). Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, riaditeľka Termín: 2020
20. Zaviesť komplexný informačný systém CYGNUS za účelom skvalitnenia poskytovaných služieb a prepojenia agendy jednotlivých úsekov zariadenia, za účelom efektívneho kontroingu úkonov aj tímu. Zodpovedný: vedúci úsekov, riaditeľka Termín: december 2020

Ciele a ukazovatele kvality na rok 2020 – 2023 s určením zodpovednej osoby:

1. Systém manažérstva kvality a procesné riadenie uplatňovať ako nástroj trvalého skvalitňovania sociálnych služieb. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, manažér kvality, vedúca sociálneho úseku, riaditeľka Termín: 2020 - 2023
2. Sledovať najnovšie trendy v oblasti sociálnych činností a tie implementovať na podmienky zariadenia. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, manažér kvality, vedúca sociálneho úseku, riaditeľka Termín: 2020 - 2023
3. Vytyčovať, pravidelne vyhodnocovať, aktualizovať strategické a ďalšie ciele zariadenia. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, manažér kvality, riaditeľka Termín: raz ročne
4. Orientovať sa na individuálne potreby prijímateľov sociálnej služby, akceptovať ich individualitu a využívať ich schopnosti, zručnosti a vedomosti pri organizácii života v zariadení. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku Termín: 2020 - 2023
5. Pravidelne monitorovať, analyzovať a plniť požiadavky, očakávania a spokojnosť prijímateľov sociálnej služby. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku Termín: týždenne v rámci komunitných stretnutí

6. Uplatňovať aktívnu multidisciplinárnu a tímovú spoluprácu medzi všetkými organizačnými zložkami s cieľom napĺňania individuálnych potrieb prijímateľa sociálnej služby. Zodpovedný: vedúci úsekov, riaditeľka Termín: 2020-2023
7. Spolupracovať s rodinou a komunitou prijímateľov sociálnej služby, so zainteresovanými inštitúciami a s partnerskými združeniami. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, odborní referenti sociálneho úseku. Termín: rok 2020 - 2023
8. Dlhodobú úspešnosť v poskytovaní sociálnych služieb budovať na profesionalite zamestnancov a ich trvalom odbornom a osobnostnom rozvoji a Etickom kódexe zamestnanca. Zodpovedný: vedúci úsekov, riaditeľka. Termín: 2020 - 2023
9. Zabezpečovať pravidelnú supervíziu na všetkých úrovniach (supervízia organizácie, riadiaca supervízia pre manažment, individuálna a skupinová supervízia pre všetkých zamestnancov) ako nástroja nachádzania možností učiacej sa organizácie. Zodpovedný: supervízorka, riaditeľka. Termín: 2020 - 2023
10. Vytvárať bezpečné a ergonomické pracovné prostredie, vylučovať možné chyby a podporovať vzájomnú dôveru, zodpovednosť, motiváciu a kooperáciu. Zodpovedný: riaditeľka, vedúci úsekov. Termín: 2020 - 2023
11. Uplatňovať princíp prevencie pred princípom nápravy a minimalizovanie vzniku rizík a mimoriadnych udalostí. Zodpovedný: manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku, manažér kvality. Termín: 2020 – 2023

| SWOT ANALÝZA | |
|---|--|
| SILNÉ STRÁNKY | SLABÉ STRÁNKY |
| <ul style="list-style-type: none"> - ochota zamestnancov spolupracovať - spokojnosť klientov a príbuzných s poskytovanou starostlivosťou - vlastná stravovacia prevádzka - záujem pracovníkov o ďalšie vzdelávanie, supervíziu a osobnostný rozvoj - záujem aplikovať poznatky v praxi - pestrá ponuka aktivít pre klientov - pravidelne mesačne veľká spoločenská resp. kultúrna akcia pre klientov - spolupráca so strednou zdravotnou školou, umeleckou školou - spolupráca s Psychosociálnym centrom - vytváranie priestoru pre spoluprácu s inými organizáciami, dobrovoľníkmi | <ul style="list-style-type: none"> - slabá odbornosť a profesionalita zamestnancov - nevyhovujúce pracovné prostredie na zdravotnom úseku - absencia nastavovania kvality SS - absencia supervízií a školení ku kvalite SS - vysoká fyzická a psychická záťaž zamestnancov - nedostatočné materiálno-technické zabezpečenie - nespokojnosť zamestnancov s finančným ohodnotením - vysoká fluktuácia zamestnancov - rozpočtové limity pri motivácii zamestnancov - absencia individuálnej aj skupinovej sociálnej práce s klientmi - slabá spolupráca s príbuznými a rodinou - administratívna záťaž zamestnancov |
| PRÍLEŽITOSTI | HROZBY |
| <ul style="list-style-type: none"> - zabezpečenie pravidelných supervíznych stretnutí pre všetkých odborných - zamestnancov zdravotného a sociálneho úseku - zlepšenie pracovného prostredia a pracovných podmienok - zastabilizovanie personálu na zdravotnom úseku - možnosť ďalšieho vzdelávania - nastavenie benefitov pre zamestnancov - prepojiť zdravotnú a sociálnu starostlivosť v ZSS | <ul style="list-style-type: none"> - zaťaženosť administratívou - nízky status pracovníkov zamestnaných v zariadeniach sociálnych služieb - nestálosť a rozsiahlosť legislatívy - syndróm vyhorenia u sociálnych zamestnancov a opatrovateľov - vysoký počet klientov s psychickými ochoreniami, rôznymi druhmi závislosti, bezdomovcov |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - zabezpečiť zdravotnú starostlivosť priamo v stredisku pre klientov aj zamestnancov - priestor pre praktické výcviky, či cirkulácie pre stredné odborné školy so zameraním na sociálnu prácu, stať sa školiacim pracoviskom pre dané odbory a získať študentov pre realizovanie individuálnych alebo skupinových sociálnych terapií s klientmi SSPmK - priestor pre spoluprácu s obchodnou akadémiou v odbore kuchár – čašník možnosť zabezpečiť tak obsluhu cez študentov pri výdaji stravy v jedálni formou praxe - priestor pre spoluprácu s dobrovoľníkmi s cieľom zabezpečiť a uspokojiť aj spirituálne potreby klientov - priestor pre organizovanie osláv klientov v priestoroch zariadenia - priestor pre založenie a vedenie kroniky - priestor na realizáciu klientov, založiť redakčnú radu pre vlastný občasník s možnosťou uverejňovania ich príspevkov - priestor pre vyhradenie vlastných parkovacích miest pre zamestnancov aj za poplatok - rekonštrukcia priestorov pre oddych a relax klientov - nastavovanie kvality SS v zmysle zákona, vypracovanie smerníc - využívanie techník a metód sociálnej práce s klientmi - zníženie energetickej náročnosti budovy - využívanie moderných IT | |
|---|--|

OPATRENIA REALIZOVANÉ NA NAPŔNANIE PODMIENOK KVALITY V SOCIÁLNYCH SLUŽBÁCH V ZARIADENÍ PRE SENIOROV A V ZARIADENÍ OPATROVATELSKEJ SLUŽBY

I. Oblasť Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd – v troch kritériách sú rozpracované princípy, ktorými sa riadi organizácia pri poskytovaní sociálnych služieb, dané sú hodnoty pre garanciu podpory individuálnych potrieb prijímateľov a zabezpečené právo prijímateľov pre pokračovanie prirodzených vzťahov s rodinou a komunitou.

1.1 Ľudské práva a slobody

Smernica ochrana ľudských práv, etický kódex (spracované) – Smernica o ochrane ľudských práv a etický kódex je k dispozícii na každom poschodí v miestnosti opatrovateľov – prijímateľ môže kedykoľvek nahliadnuť. Zamestnanci boli zaškolení.

1.2 Vzťahy, rodina a komunita

1. Vstupné a priebežné diagnostikovanie klienta a realizácia individuálneho prístupu s využívaním individuálnych plánov (Kritérium 2.5). Súčasťou zisťovania je aj sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta. Sociálny úsek používa formulár 1. kontaktu.
2. Kvalitný adaptačný proces v rámci ktorého sa spresňuje individualita klienta, jeho sociálna a rodinná anamnéza a autobiografický portrét klienta uskutočňuje sa prostredníctvom individuálneho plánovania.
3. Sociálne poradenstvo, ktorého súčasťou je aj podpora prirodzených väzieb na rodinu a komunitu aktívnou komunikáciou a možnosťou základného sociálneho poradenstva rodine klienta. Soc. úsek vedie evidenciu poskytnutého sociálneho poradenstva.
4. Budovanie spolupráce s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat klienta do jeho prirodzeného rodinného alebo komunitného prostredia.
5. Utváranie podmienok na zabezpečenie osobného, telefonického, písomného a elektronického kontaktu s osobou, ktorú si klient sám určí.
6. Zostavovanie voľnočasových aktivít a ponuka doplnkových služieb, ktorá zodpovedá individuálnym potrebám klientov (Kritérium 1.2) prostredníctvom soc. úseku sa v týždni realizuje 7 aktivít s klientmi (komunita s klientmi s obmedzeným pohybom, tvorivá činnosť, krúžok pečenia, spoločenské hry, filmové popoludnie, čitateľský krúžok, pamäťové cvičenia, činnosť s prvkami muzikoterapie, 3 x týždenne činnosť s prvkami animoterapie, pravidelne mesačne veľká spoločenská resp. kultúrna akcia v jedálni SSPmK).
7. Zabezpečenie zisťovania spokojnosti klientov s kvalitou vzťahov a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality sociálnej služby (Kritérium 2.9) sa deje najnovšie prostredníctvom pravidelných Komunitných stretnutí (o čom sa vedie pravidelne záznam v zošite), tiež prostredníctvom dotazníkov (zisťovanie spokojnosti 2x ročne), vo vestibule zariadenia je umiestnená anonymná schránka podnetov.

II. Oblasť Procedurálne podmienky – obsahuje desať kritérií, ktoré sú zamerané na klienta s cieľom určiť účel a obsah poskytovaných sociálnych služieb, stanoviť ich rozsah a formu, určiť postupy pri uzatváraní zmlúv, garantovať odborný prístup k riešeniu problémov, zabezpečiť postupy a pravidlá pri tvorbe individuálnych plánov, vytvoriť pravidlá na riešenie

krízových situácií, zabezpečiť informácie v zrozumiteľnej forme, pomôcť klientom pri zabezpečovaní iných verejných služieb, zapojiť klientov do zlepšovania kvality služieb prostredníctvom zisťovania ich názorov a možností podávania sťažností, vytvoriť podmienky na hodnotenie poskytovaných služieb v súlade s potrebami klientov.

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

Monitorovanie, validácia a prehodnocovanie - rozpracovaná Príručka implementácie podmienok kvality sociálnych služieb (ako otvorený dokument, ktorý sa bude pravidelne dopĺňať).

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

Validácia druhu, formy, rozsahu, miesta a času poskytovanej služby na základe vývoja požiadaviek cieľovej skupiny počas roka.

2.3 Určenie postupu pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Založenie spisu klienta. Vypracovaný zoznam dokumentov spisu klienta.

2.4 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.

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

Pravidelná validácia dokumentu postupu pre IP → Kritérium 2.10.

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

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

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

2.9 Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažností súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

2.10 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.

Zisťovanie spokojnosti prostredníctvom pravidelných komunitných stretnutí, dotazníkov, schránky podnetov. Reakcia na podnety.

III. Oblasť Personálne podmienky – obsahuje štyri kritériá a je zameraná na zamestnancov, na plnenie ich kvalifikačných a odborných predpokladov, zabezpečenie ďalšieho vzdelávania a supervízie, uplatňovania kompetencií a plnenia počtu zamestnancov v súlade s právnymi predpismi.

1.1 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.

Zariadenie pre seniorov, Garbiarska 4

| Personálny kľúč (Príloha č.1 zákona o sociálnych službách) | Stav | norma |
|---|-----------|-------|
| Maximálny počet prijímateľov soc. služieb na jedného zamestnanca. | 2,61 | 2,00 |
| Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte. | 74,2 % | 52 % |
| Odchýlka | pozitívna | |

Zariadenie opatrovateľskej služby, Južná trieda 23

| Personálny kľúč (Príloha č.1 zákona o sociálnych službách) | Stav | norma |
|---|-----------|-------|
| Maximálny počet prijímateľov soc. služieb na jedného zamestnanca. | 1,5 | 2,00 |
| Percentuálny podiel odborných zamestnancov na celkovom počte. | 100 % | 52 % |
| Odchýlka | pozitívna | |

1.1 Určenie postupov, pravidiel a podmienok na prijímanie zamestnancov, zaškoľovanie zamestnancov, ktoré je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Organizácia má vypracovaný Pracovný poriadok (vypracovaný nový dokument), má mať spracovanú Smernicu pre riadenie ľudských zdrojov. Smernica spracovaná ešte nie je.

1.2 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. Dokumentácia je rozpracovaná.

1.3 Systém supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.

Poskytovateľ sociálnej služby má písomne vypracovaný komplexný plán supervízie, podpísanú zmluvu so supervízorom a realizuje hodnotenie supervízie. Supervízia je uskutočňovaná v SSPmK od roku 2019.

IV. Oblasť Prevádzkové podmienky – oblasť v štyroch kritériách určuje prevádzkové podmienky na poskytovanie sociálnych služieb, stanovuje informačnú stratégiu (poskytovanie informácií), hodnotí vypracovanie výročnej správy a záverečného účtu, stanovuje pravidlá na poskytovanie darov.

Implementácia podmienok kvality prerozdelenie zodpovednosti

| Kritériá v rámci hodnotenia podmienok kvality poskytovania sociálnych služieb | Zodpovednosť za implementáciu (uvedenie do praxe) |
|---|--|
| K 1.1 Základné ľudské práva a slobody | manažér kvality |
| K1.2 Sociálny status prijímateľov/liek SS | odborný referent sociálneho úseku |
| K 1.3 Vzťahy, rodina, komunita | odborný referent sociálneho úseku |
| K 2.1 Strategická vízia | riadiťka |
| K 2.2 Postupy, podmienky, rozsah a formy SS | vedúca sociálneho úseku |
| K 2.3 Postupy pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní SS | odborný referent sociálneho úseku |
| K 2.4 Dosahovanie odborného zamerania SS | manažér kvality |
| K 2.5 Individuálne plánovanie | odborný referent sociálneho úseku/koordinátor IP |
| K 2.6 Prevencia krízových situácií a obmedzujúce prostriedky | manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| K 2.7 Poskytovanie zrozumiteľných informácií | odborný referent sociálneho úseku |
| K 2.8 Sprostredkovávanie iných verejných služieb | odborný referent sociálneho úseku |
| K 2.9 Zisťovanie spokojnosti prijímateľov/liek | odborný referent sociálneho úseku |
| K 2.10 Hodnotenie poskytovateľa o súlade SS s potrebami prijímateľov/liek | manažér kvality |

Systém hodnotenia podmienok kvality prerozdelenie zodpovednosti

| Kritériá v rámci hodnotenia podmienok kvality poskytovania sociálnych služieb | Zodpovednosť za implementáciu (uvedenie do praxe) |
|---|---|
| K 3.1 Štruktúra pracovných miest, kvalifikačné predpoklady | riadiťka, vedúci ekonóm, personalistka |
| K 3.2 Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov/kýň | personalistka, vedúci úsekov |
| K 3.3 Ďalší rozvoj a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov/kýň | vedúci úsekov, riadiťka |
| K 3.4 Systém supervízie | supervízor, riadiť |
| K 4.1 Prevádzkové podmienky zodpovedajúce druhu SS, kapacity a potrebám prijímateľov/liek | vedúci úsekov, riadiťka |
| K 4.2 Informačná stratégia | manažér kvality, riadiťka |
| K 4.3 Výročná správa alebo záverečný účet | vedúci ekonóm, účtovníčka, riadiťka |
| K 4.4 Pravidlá prijímania darov | vedúca sociálneho úseku, riadiťka |

OBLASŤ KLIENTA

Príjem a podmienky poskytovania služby klientovi

- vytvoriť a zabezpečiť prostredie dostupné v súlade s potrebami jednotlivcov a komunity – (napr. pridelovanie bytových jednotiek na konkrétnom poschodí s vhodným a potrebným jednotným vybavením);
- vytvoriť metodický postup a pravidlá pri prijíme PSS,
- vypracovať Interný metodický postup pri prijíme

Zmluva o poskytovaní služieb

- vypracovať nové zmluvné podklady a podmienky podpísania a vypovedania zmluvy v zmysle platného VZN č. 212 o poskytovaní sociálnych služieb v pôsobnosti územnej samosprávy mesta Košice a určovaní úhrad za ich poskytovanie (ďalej len „nariadenie o úhradách za sociálne služby“)

Práca s klientom

- aktívne vytvoriť a zabezpečiť podmienky, ktoré udržia a zabezpečia sociálnu integráciu prijímateľa sociálnych služieb, príp. znížia riziko sociálnej vylúčenosti a izolácie
- vypracovať postupy a stratégie na podporu prijímateľa sociálnej starostlivosti zamerané na jeho plné a účinné zapojenie sa a začlenenie do spoločnosti,
- vypracovať postupy, pravidlá a podmienky na podporu a zachovanie identity PSS, jeho osobnej integrity, nezávislosti, individuálnej rozmanitosti a na vytváranie pozitívneho obrazu o PSS,
- vypracovať postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd,
- validovať aktivity pre prijímateľov sociálnych služieb predchádzať jednotvárnosti,
- spolupráca s odbornými školami v odbore: kaderník, holič, manikúra, pedikúra, kozmetička, záhradník,
- intenzívna spolupráca sociálneho a zdravotného úseku v procese individuálneho plánovania,
- pravidelná kontrola administrácie individuálnych plánov kľúčovými pracovníkmi,
- vzdelávanie zamestnancov pre potreby individuálneho plánovania,
- informovanie prijímateľov sociálnych služieb o ďalších možnostiach smerujúcich ku skvalitneniu ich života na spoločných stretnutiach.

Povinnosť poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnych služieb:

- vypracovať Smernicu telesných a netelesných obmedzení
- vytvoriť Register obmedzení – zápis a postup
- stanoviť a zapracovať do praxe plán rizík, protokol o páde

Riešenie konfliktov záujmov klienta a zariadenia (zamestnanca)

Sťažnosť klienta je opodstatnená v prípade:

- dožadovania sa ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, v prípade ak došlo k ich porušeniu alebo ohrozeniu,
- klient upozorňuje na konkrétne nedostatky, najmä na porušenie predpisov, ktorých odstránenie alebo náprava si vyžaduje intervenciu vedenia

Riešenie sťažnosti:

- písomne (miesto na to určené anonymná schránka, poverenému zamestnancovi)
- ústne vedúcemu úseku, ktorého zamestnanec sa dopustil porušenia predpisov
- vypracovanie záznamu o sťažnosti, spôsob a metodický postup riešenia
- vypracovať internú smernicu

Ukončenie poskytovanej služby klientovi

- metodický pokyn alebo Interná smernica

OBLASŤ EKONOMIKA A HOSPODÁRENIE

Pomenovanie nákladov

Plán zabezpečeného hospodárenia

Štatistiky a obsadenosť zariadenia, práca s dátami

Rezervy prevádzky

Navrhované opatrenia pre ZpS Garbiarska, na rok 2020 -2023

Zodpovedná: riaditeľka, vedúci ekonóm, odborný referent pre verejné obstarávanie, vedúci prevádzkový technik:

1. Zaviesť GPS pre služobné motorové vozidlá, sledovanie spotreby a knihy jász. Termín: február 2020
2. Zabezpečiť spracovanie pokladne do účtovného programu. Termín: marec 2020
3. Zabezpečiť výber úhrad od klientov cez program Cygnus. Termín: apríl 2020
4. Spracovať ekonomické smernice tak, aby boli v súlade so štandardami kvality. Termín: máj – september 2020
5. Zabezpečiť počítačovú sieť na prepojenie a komunikáciu jednotlivých oddelení a úsekov, zdieľania prístupov k jednotlivým modulom programov. Termín: máj – jún 2020
6. Vykonať rekonštrukciu vstupu do zariadenia, opravu fasády. Termín: jún 2020
7. Zakúpiť nového účtovného programu Omega. Termín: jún 2020
8. Znížiť energetickú náročnosť budov – zateplenie a rekonštrukcia balkónov – rekonštrukcia prechodovej časti „C“ Termín: august 2020
9. Zakomponovať do KZ a rozpočtu vyplácanie 13.-14. platu zamestnancom. Termín: 2020-2023
10. Zabezpečiť modernizáciu vybavenia kuchyne a pracovne zariadenia. Termín: 2021
11. Zabezpečiť výmenu vodovodného potrubia za plastové s výmenou ventilov až po vedenia do jednotlivých blokov. Termín: 2021
12. Sociálna služba S Fon – služba monitorovanie a signalizácia potreby pomoci je zastaralá (vyžaduje si ešte pevnú linku klienta). Zabezpečiť správne nastavenie a využívanie tejto služby prioritne našimi klientmi, je žiadúce spropagovať a zatriktívniť túto soc. službu, spraviť ju dostupnejšou pre skupinu osôb s nižším príjmom. Termín: 2020 - 2021
13. Zabezpečiť výmenu halogénových a klasických svietidiel za nízko energetické LED s cieľom znížiť energetickú náročnosť budovy. Termín: 2020-2021
14. Vytvoriť skladové priestory v suteréne a na každom poschodí miestnosti pre upratovačky. Termín: 2021
15. Modernizovať a estetizovať priestory zariadenia za účelom spríjemnenia prostredia poskytovania sociálnej služby a vytvárania dobrého mena zariadenia. Termín: 2020 – 2023
16. Zabezpečiť dostupnosť a modernizáciu rehabilitačných služieb. Termín: 2021-2022
17. Zabezpečiť modernizáciu vybavenia kuchyne a pracovne zariadenia. Termín: 2021
18. Rekonštruovať prístupovú rampu a schodisko v ZpS v časti D (s protišmykovou úpravou) s cieľom uľahčiť čiastočne a úplne imobilným klientom pohyb do oddychovej zóny. Termín: 2021
19. Zabezpečiť jednotné štandardné vybavenie izieb, postupne vybavovať izby jednotným nábytkom v zmysle Domáceho poriadku. Termín: 2020 - 2023

20. Zriadiť centrálné bezbariérové WC na každom poschodí v bloku D (spolu 5 soc. zariadení). Termín: 2020-2021
21. Postupne vymaľovať priestory v celom SSPmK. Termín: 2021-2022
22. Zabezpečiť rekonštrukciu chodníka v oddychovej zóne, pokládka dlažby v altánku. Termín: 2022.
23. Zabezpečiť výmenu PVC podláh na izbách klientov a na chodbách. Termín: 2021 - 2023
24. Kúpeľne na bytových jednotkách pri prestavbe v roku 2012 síce prešli rekonštrukciou no neboli riešené ako bezbariérové (sprchovacie kúty sú riešene vaničkou a celková dispozícia je pre prijímateľov soc. služieb nevyhovujúca). Uvedené bude potrebné riešiť v rámci samostatnej rekonštrukcie. Termín: 2023
25. Vytvoriť terapeutickú miestnosť Snoezelen (multisenzorická terapia), so zaškolením fyzioterapeutov na túto terapiu. Termín: 2023

Navrhované opatrenia pre ZOS, Južná trieda 23, na rok 2020

Zodpovedná: riaditeľka, vedúca sestra, vedúci prevádzkový technik:

1. Rozšíriť možnosti sociálnej rehabilitácie pre klientov ZOS. Termín: január 2020
2. Doriešiť pranie posteľného a osobného prádla klientov. Termín: apríl 2020
3. Zabezpečiť označovanie bielizne a šatstva pre zjednodušenie triedenia bielizne a zabránenie zámene bielizne a šatstva. Termín: apríl 2020
4. Doplniť v kuchyni kalibrované teplomery do chladničky a kalibrované meradlo na meranie teploty stravy, vyfarbiť zásuvky (potravinárska farba). Termín: máj 2020
5. Doriešiť odpad z kuchyne, chladiace zariadenie. Zabezpečiť chladničku na skladovanie odpadu + uzatvárateľnú a umývateľnú nádobu na odpad. Termín: máj 2020
6. Zriadiť šatne pre zamestnancov. Termín: jún 2020
7. Ošetriť a natrieť altánok a záhradný nábytok. Termín: júl 2020
8. Zabezpečiť opravu omietky a trhlín na stenách vrátane vymaľovania zariadenia. Vymaľovať zárubne: Termín: august 2020
9. Dokončiť rekonštrukciu v ZOS podľa uložených opatrení RÚVZ z roku 2018 v zmysle vyhlášky č. 259/2008 Z. z. Termín: september 2020
10. Nastaviť jednotný systém TV vysielania. Termín: september 2020
11. Vybaviť izby vhodnými kreslami na vysádzanie klientov, doplniť polohovateľnými posteľami. Termín: december 2020
12. Zaviesť informačný systém Cygnus pre komplexnú dokumentáciu agendy pobytových poskytovateľov sociálnych služieb. Termín: december 2020
13. Zabezpečiť odborné školenia pre zamestnancov s cieľom zvýšiť kvalitu poskytovania služieb. Predchádzať syndrómu vyhorenia. Termín: rok 2020
14. Zlepšiť spoluprácu s lekárom a tým zvýšiť štandard pre klientov. Zabezpečiť spoluprácu aj s inými dostupnými odbornými lekármi. Termín: rok 2020.

Plán realizácií v roku 2020 – rozpočet

| P č. | Položka | Hodnota v € | Termín | Zodpovedný |
|---|--|-------------|------------|---|
| Kapitálové výdavky | | | | |
| 1 | Rekonštrukcia časti C | 190 000,00 | 30.08.2020 | riadiateľka, vedúci prevádzkový technik, odborný referent pre verejné obstarávanie, vedúci ekonóm |
| 2 | Kuchynský krájač zeleniny | 10 000,00 | 30.06.2020 | vedúca stravovacieho úseku |
| Kapitálové výdavky spolu: | | 200 000,00 | | |
| Bežné výdavky | | | | |
| 3 | Elektrické postele 5 ks | 5 000,00 | 30.09.2020 | manažér zdravotného úseku |
| 4 | Zdravotnícky nábytok – servírovacie stolíky pre imobilných 10 ks | 3 800,00 | 31.08.2020 | manažér zdravotného úseku |
| 5 | Interiérové vybavenie – skrine, komody, stoly – 20 ks | 10 600,00 | 31.07.2020 | vedúca opatrovateľského úseku |
| 6 | Server | 5 000,00 | 31.12.2020 | vedúci prevádzkový technik |
| 7 | Objednávkový stravovací systém čipový | 5 000,00 | 31.12.2020 | vedúci prevádzkový technik, vedúca stravovacieho úseku |
| 8 | Výmena dverí na izbách 20 ks | 1 200,00 | 30.06.2020 | vedúci prevádzkový technik |
| 9 | Posteľné prádlo, plachty na 100 postelí | 5 300,00 | 30.06.2020 | vedúca opatrovateľského úseku |
| 10 | Paplóny, vankúše, deky na 50 postelí | 3 000,00 | 31.10.2020 | vedúca opatrovateľského úseku |
| 11 | Umývačka riadu do príručnej kuchynky na 1. posch. 1 ks | 500,00 | 30.06.2020 | manažér zdravotného úseku |
| 12 | Rekonštrukcia ZOS | 5 000,00 | 31.8.2020 | riadiateľka, vedúci prevádzkový technik |
| 13 | Maliarske práce | 10 000,00 | 31.12.2020 | vedúci prevádzkový technik |
| 14 | Revízie | 10 000,00 | 2020 | vedúci prevádzkový technik |
| Bežné výdavky spolu: | | 64 400,00 | | |
| Sponzorsky získané a zabezpečené – plán na rok 2020 | | | | |
| 1 | Prenosný EKG prístroj | - | | riadiateľka |
| 2 | Chirurgická odsávačka 15l | - | | riadiateľka |
| 3 | Nábytok do knižnice (stoly a stoličky) | - | | riadiateľka |
| 4 | Nové knihy a odborné prednášky | - | | riadiateľka |
| 5 | Kultúrne podujatie 2x | - | | riadiateľka |

Plán realizácií v roku 2021 – 2023 - rozpočet

| P č. | Položka | Hodnota v € | Termín | Zodpovedný |
|---------------------------|---|-------------|-------------|---|
| Kapitálové výdavky | | | | |
| 1 | Rekonštrukcia chodníka v oddychovej zóne, pokládka dlažby v altánku | 40 000,00 | 2022 | riadiateľka, vedúci prevádzkový technik, odborný referent pre verejné obstarávanie, |
| 2 | Rekonštrukcia prístupovej rampy a schodiska (z bočnej strany) | 25 000,00 | 2021 | riadiateľka, vedúci prevádzkový technik, odborný referent pre verejné obstarávanie, vedúci ekonóm |
| 3 | Modernizácia pracovne | 10 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik |
| 4 | Rekonštrukcia centrálnej kúpeľne v suteréne | 30 000,00 | 2022 | vedúci prevádzkový technik |
| 5 | Modernizácia kuchyne | 29 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, vedúca stravovacej prevádzky |
| 6 | Modernizácia rehabilitačných služieb | 13 000,00 | 2021 - 2022 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 7 | Centrálne bezbariérové WC na každom poschodí v bloku D (spolu 5 soc. zariadení) | 5 000,00 | 2020 - 2021 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| 8 | Rekonštrukcia soc. zariadení na izbách v celom zariadení za bezbariérové | 150 000,00 | 2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| 9 | Štruktúrovaná kabeláž | 5 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik |
| 10 | S-fon (zriaďovacie náklady) | 18 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, vedúca sociálneho úseku |
| Kapitálové výdavky spolu: | | 325 000,00 | | |
| Bežné výdavky | | | | |
| 1 | Elektrické postele 60 ks | 60 000,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 2 | Zdravotnícky nábytok – servírovacie stolíky pre imobilných 30 ks | 11 000,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 3 | Interiérové vybavenie – skrine, komody, stoly, nočné stolíky – 30 ks | 20 000,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, vedúca opatrovateľského úseku |
| 4 | Polohovacie kreslá 30 ks | 30 000,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 5 | Výmena dverí na izbách 60 ks | 3 600,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik |

| | | | | |
|--|---|------------|-------------|--|
| 6 | Posteľné prádlo, plachty na 200 postelí | 10 600,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 7 | Paplóny, vankúše, deky na 100 postelí | 4 500,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku |
| 8 | Polohovacia posteľ na kúpanie 3 ks | 5 100,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, vedúca opatrovateľského úseku |
| 9 | Umývačka riadu do ZOS | 500,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, vedúca sestra |
| 10 | Interiérové dvere do izieb klientov 50 ks | 2 500,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| 11 | Rekonštrukcia ZOS | 3 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, vedúca sestra |
| 12 | Vchodové protipožiarne dvere 3 ks prechodové 2x ZpS + 1x vchodové ZOS | 3500,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, vedúca sestra, manažér zdravotného úseku |
| 13 | Zakúpenie účtovného programu OMEGA | 3 000,00 | 2021 | vedúci ekonóm |
| 14 | Výmena vodovodného potrubia s výmenou ventilov | 1 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik |
| 15 | Chladnička 200 l 1 ks | 300,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik |
| 16 | Revízie | 10 000,00 | 2021-2023 | vedúci prevádzkový technik |
| 17 | Zriadenie terapeutickej miestnosti Snoezelen | 5 000,00 | 2022 | vedúci prevádzkový technik, vedúca sociálneho úseku |
| 18 | Výmena PVC podláh na izbách klientov a na chodbách | 20 000,00 | 2021 - 2023 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| 19 | Maliarske práce | 14 000,00 | 2021 | vedúci prevádzkový technik, manažér zdravotného úseku, vedúca sociálneho úseku |
| Bežné výdavky spolu: | | 207 600,00 | | |
| Sponzorsky získané a zabezpečené – plán na rok 2021 - 2023 | | | | |
| 1 | Kyslíkový inhalátor 2x | - | 2021 - 2023 | riaditeľka |
| 2 | Germicídny žiarič 2x | - | | riaditeľka |
| 3 | Holter krvného tlaku 2 x | - | | riaditeľka |
| 4 | Kultúrne podujatie 6 x | - | | riaditeľka |
| 5 | Knihy a odborné prednášky | - | | riaditeľka |

OBLASŤ RIADENIA

Procesné zmeny / popisy náplne práce pre všetkých zamestnancov.

Hĺbková analýza – zlepšenie procesov (nové postupy prerozdelenie zamestnancov).

Strategický plán / dlhodobý plán smerovania organizácie / definované so zámerom zriaďovateľa, cieľmi organizácie a v súlade so zákonom o sociálnych službách / opieranie sa o štandardy kvality.

Skvalitniť spoluprácu medzi jednotlivými úsekmi SSPmK.

Zvýšiť informovanosť a povedomie o poskytovaných sociálnych službách .

Podporiť, rozšíriť a skvalitniť rozvoj sociálnych služieb SSPmK.

Riadenie a zabezpečenie kvality realizujeme prostredníctvom vybraných zásad riadenia kvality a nástrojov pre zabezpečenie kvality, za účelom zlepšovania účinnosti zavedeného systému implementácie podmienok kvality a zvýšenia spokojnosti klientov. Tento spôsob taktiež umožňuje plynulý prechod na systém manažérstva kvality alebo zvolený model kvality v neskoršej dobe.

Za najvyššiu prioritu považujeme poskytovanie bezpečnej služby spôsobom a v podmienkach, ktoré našich klientov neohrozujú na živote, zdraví a ani na majetku s akceptovaním prirodzených rizík života človeka.

Svoje služby smerujeme k takému spôsobu poskytovania, ktoré klientov nevzdďaľujú od bežného života a bežných životných činností a úkonov a ktorého súčasťou je aj rovnováha práv a povinností, slobody a záväzkov, nárokov a individualizovanej zodpovednosti našich klientov (s prihliadnutím na bezpečnosť a riziká vyplývajúce z ich aktuálnej sociálnej a zdravotnej situácie).

Rozvoj partnerstiev

Zriaďovateľom nášho zariadenia je mesto Košice. To predurčuje aj základnú orientáciu poskytovaných služieb, ako aj vzťahov s verejnosťou. Zariadenie je súčasťou sociálnej politiky mesta. Svojou činnosťou sa podieľa na podpore a rozvoji miestnej komunity nielen poskytovaním služieb občanom mesta, ale aj pracovnými príležitosťami, organizovaním spoločenských podujatí, spoluprácou s Miestnymi úradmi a mestom Košice a rozvojom partnerstiev na základe vzájomne užitočných vzťahov.

Partnerstvá rozvíjané na neformálnom základe sa orientujú na uskutočňovanie spoločných aktivít v prospech klientov, najmä kultúrneho, športového a duchovného charakteru. Konkrétne aktivity sa objavujú v Ponuke voľnočasových aktivít a pri zabezpečovaní potrieb duchovného života našich klientov. Účasť klientov na neformálnych aktivitách nie je osobitne sledovaná, pokiaľ zároveň nie je súčasťou individuálneho plánu.

Partnerstvá na formálnom základe sú rozvíjané hlavne na základe spoločných zmlúv, projektov alebo sú založené na príbuzenskom vzťahu k našim klientom, ako aj na potrebe spolupracovať s rodinou, obcou a komunitou pri utváraní podmienok na návrat klienta do svojho pôvodného prostredia. Aj tieto partnerstvá môžu mať neformálne aktivity. V zmysle § 4 zákona o sociálnych službách je formálnym partnerstvom aj zoskupenie vytvorené za účelom realizácie

projektov alebo programov na predchádzanie vzniku, zmiernenie alebo riešenie nepriaznivých sociálnych situácií občanov a pre účely komunitnej práce.

Naše partnerstvá:

- Katolícka stredná pedagogická škola sv. Cyrila a Metoda
- Stredná zdravotná škola sv. Alžbety
- Súkromná umelecká škola Čaňa
- Psychosociálne centrum
- Canisterapia
- Felinoterapia

Rozvojom partnerstiev sa tiež podporuje plnenie kritérií podmienok kvality 1.2, 1.3 a 2.8.

Neustále učenie sa, inovácie a zlepšovanie

Jednou zo základných požiadaviek zákona o sociálnych službách na prevádzkovateľa je, aby poskytoval sociálne služby na odbornej úrovni. To si vyžaduje zaviesť kultúru neustáleho zlepšovania, ktorej základom je trvalé zvyšovanie úrovne znalostí zamestnancov. Ďalším dôležitým faktorom je podpora originálnych myšlienok a inovatívnych nápadov, pričom sa dá využívať aj porovnávanie sa s inými.

Vzdelávanie zamestnancov chápeme ako permanentný proces, od ktorého očakávame nielen rastúcu úroveň znalostí a zručností, ale aj postupnú zmenu pracovného správania, zlepšovanie kultúry organizácie a zvyšujúcu sa motiváciu zamestnancov pre predkladanie zlepšovacích návrhov. V týchto súvislostiach taktiež chápeme aj plnenie personálnych podmienok kvality. Pre inováciu a zlepšovanie využívame nástroj „cyklus PDCA“.

Riadenie činností na základe faktov

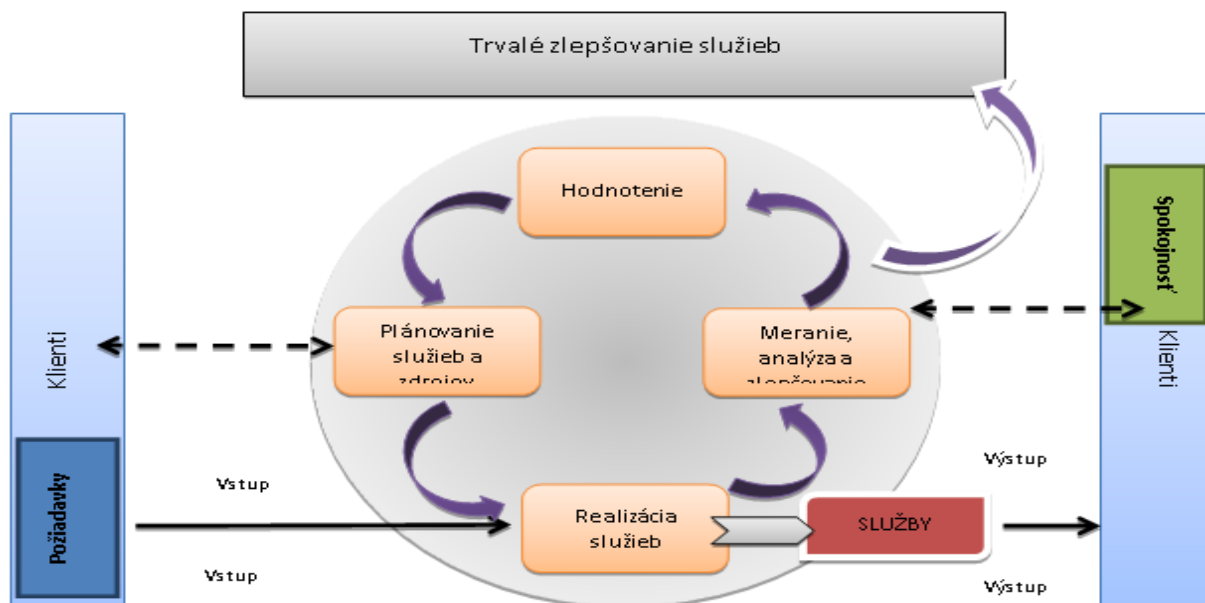
Aby mohlo byť plnenie podmienok kvality správne riadené a taktiež zlepšované, musia mať zamestnanci a partneri dostatok faktov pre rozhodovanie a vyhodnocovanie. Efektívne rozhodnutia sa zakladajú na analýze údajov a informácií.

Vzhľadom na premenlivosť prostredia ako aj samotného klienta vyžaduje naša práca okrem faktov aj istú mieru dobrej odbornej intuície. Často krát hrozí riziko z omeškania a pre krátkosť času nemusia byť pri rozhodovaní k dispozícii vždy k dispozícii úplné a relevantné fakty. Odborná intuícia sa však zakladá sa na vysokej znalosti teórie svojej profesie, praktických skúsenostiach a empatii, pričom predchádzajúca práca s faktami zohráva svoju významnú úlohu.

Cyklus PDCA

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

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



V podmienkach našich služieb to znamená, že činnosti sú plánované, vykonávané (a zaznamenané), kontrolované (monitorované a merané) a vyhodnotené. Na základe vyhodnotenia sa vykoná nové plánovanie, ktoré hľadá možnosti ďalšieho zlepšenia a tak sa cyklus posúva ďalej. Pre jeho zabezpečenie je potrebná dobrá komunikácia medzi zamestnancami a klientmi, ako aj medzi ostatnými zainteresovanými stranami.

Riadenie podnetov, pripomienok a sťažností

Podnety, pripomienky a sťažnosti našich klientov tvoria dôležitý zdroj informácií o ich potrebách, názoroch, spokojnosti a celkovom prežívaní udalostí počas poskytovania sociálnych služieb. Za najdôležitejší nástroj ich zisťovania slúži denný kontakt zamestnancov s klientom a „politika otvorených dverí“ čo znamená, že klient môže prísť so svojimi problémami k príslušným zamestnancom zariadenia kedykoľvek v priebehu dňa. Preto tento nástroj ponúkame ako neformálny zo strany klienta, aj keď je z našej strany riadený a v prípade potreby aj zaznamenaný.

Požiadavky našich klientov zisťujeme formálnym postupom najmä pri tvorbe individuálneho plánu. Pokiaľ chce klient podať podnet, sťažnosť, návrh alebo pripomienku, môže tak urobiť aj v Schránke podnetov vo vestibule zariadenia.

Sťažnosť je riešená podľa → internej normy pre podávanie a prešetrovanie sťažnosti. Zásady pre vybavovanie sťažnosti. Ak podanie nespĺňa charakter sťažnosti, chápe sa ako podnet alebo pripomienka. V prípade, že podnet alebo pripomienku nie je možné vyriešiť okamžite, alebo je závažnejšieho charakteru, riadi sa postupom uvedeným → v plnení podmienky kvality Kritéria 2.9.

Riadenie rizík

Poskytovanie sociálnych služieb je charakteristické množstvom premenných vplyvov a faktorov, ktoré pôsobia vzhľadom na meniaci sa sociálny a zdravotný stav našich klientov a krízové situácie, v ktorých sa môžu ocitnúť, ľudský faktor u personálu a meniace sa legislatívne podmienky a odborné postupy. Preto existuje celý rad rizík a môžu vzniknúť chyby.

Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií u klientov a použitie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia klienta sa riadi postupom uvedeným → v procese plnenia podmienky kvality Kritéria 2.6.

Každý zamestnanec je povinný dbať na to, aby rozpoznal riziko alebo chybu, ktoré sa môžu vyskytnúť v priebehu poskytovania sociálnych služieb a oznámil to svojmu najbližšiemu nadriadenému. Ten posúdi charakter a závažnosť rizika alebo chyby a v rámci svojich kompetencií prijme preventívne a nápravné opatrenie alebo neodkladne oznámi informáciu na funkčne najbližší stupeň riadenia.

Pre klasifikáciu zapísaných rizík a chýb sa používa nasledovná tabuľka:

| K | TR | Klasifikácia |
|-------------|----|--|
| Kategória 1 | 1A | Riziká a chyby v poskytovaných službách v priamom vzťahu ku klientovi, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie klienta na majetku, zdraví alebo na živote. |
| | 1B | Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť ohrozenie zdravia alebo života zamestnancov a iných osôb. |
| | 1C | Riziká a chyby, ktoré môžu spôsobiť škodu organizácii, alebo hrozí sankcia od tretích subjektov. |
| Kategória 2 | 2A | Chyby a nehody v zabezpečovaní podmienok kvality. |
| | 2B | Oprávnené sťažnosti klientov, ich rodinných príslušníkov, právnych zástupcov alebo iných zainteresovaných strán. |
| | 2C | Chyby a nehody v poskytovaných službách v priamom aj nepriamom vzťahu ku klientovi, ktoré nespôsobujú ohrozenie majetku, zdravia ani života klientov, zamestnancov a nespôsobujú škodu organizácii. |
| Kategória 3 | 3A | Prechodné nehody spôsobené zmenou legislatívy, noriem alebo aplikovaných postupov v priebehu roka a sú očakávané vopred, alebo sú známe z titulu preskúmania týchto zmien a porovnania aktuálneho stavu v organizácii, pokiaľ nespôsobujú vyššie uvedené riziká. |
| | 3B | Ostatné nehody nezaraďené do predchádzajúcich kategórií. |

Riadená dokumentácia pri poskytovaní sociálnych služieb

Počas poskytovania služieb sa u nás vedie spis klienta a dokumentácia o priebehu, výsledkoch a dopadoch intervencií. Dokumentácia môže byť vedená individualizovaným alebo skupinovým spôsobom. Slúži k uchovávaniu informácií o klientovi, jeho sociálnom a zdravotnom stave, k prijímaniu rozhodnutí a opatrení v sociálnej práci ako aj k ďalšiemu posudzovaniu a rozhodovaniu sa počas služby a k dokazovaniu, že služba prebehla a dosiahla určité výsledky.

Spisy klientov a ich obsah ako aj ostatná dokumentácia výkonov sú evidované a archivované.

Interná dokumentácia je vedená vo formulároch alebo podľa vzorov. Časť dokumentácie je vedená elektronicky s možnosťou tlače. Lehoty archivácie sa riadia Registratúrnym poriadkom.

Súčasťou riadenej dokumentácie je aj interná determinujúca dokumentácia. Jej text v záverečných ustanoveniach vždy obsahuje aj informáciu o spôsobe a periódach validácie a osobu zodpovednú za validáciu. Ako aj informáciu o tom, kde je dokument bežne uložený a kedy je dostupný k nahliadnutiu. K dokumentu je priložený aj záznam z ktorého je zrejmé kto, akým spôsobom a kedy bol oboznámený s novým dokumentom, respektíve jeho zmenami a podpisy zamestnancov, ktorí s ním boli oboznámení.

Zlepšovateľské projekty

Na základe podnetov a pripomienok klientov a ich rodinných príslušníkov ako aj na základe vlastnej iniciatívy zamestnancov a iných zainteresovaných strán, sa môžu niektoré témy spracovať do tzv. zlepšovateľského projektu. Tento projekt je interného charakteru a slúži ako podklad pre:

1. Zlepšovanie služieb v rámci vlastnej réžie počas roka.
2. Rozpočet na nasledujúce kalendárne roky.
3. Grantové projekty podávané na externých donorov.
4. Sponzoring projekty podávané sponzorom alebo pre verejnú zbierku.

Interné a externé kontroly kvality

Interné a externé kontroly kvality sa používajú ako nástroj, ktorým sa zisťuje miera zhody zavedených podmienok kvality s určenými požiadavkami. Obsahovo môžu byť totožné s kontrolou plnenia podmienok kvality podľa zákona o sociálnych službách a môže sa použiť stupnica uvedená v prílohe č. 2 tohto zákona. Rovnako však môže byť kontrolovaná iba časť systému plnenia podmienok kvality. Kontroly sa podieľajú na plnení Kritéria 2.9.

Výstupy z kontrol sa používajú ako vstupy do hodnotenia a trvalého zlepšovania výkonnosti poskytovateľa a tiež do plnenia Kritéria 2.10.

Interné a externé kontroly sa realizujú podľa spracovaného plánu kontrol na rok. Môžu sa však vykonať aj mimo plán ako reakcia na zistenú chybu, sťažnosť alebo iný závažný problém. V prípade, že kontrola alebo externý audit zistí riziko, chybu alebo nezgodu, táto sa klasifikuje podľa čl. 4.10, podľa ktorého sa ďalej postupuje.

Podmienky kvality

Podľa zákona o sociálnych službách, § 9 odsek 8 – 10 je poskytovateľ sociálnej služby povinný plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby, ktoré sú uvedené v prílohe č. 2 písm. A.

Táto príloha rozdeľuje podmienky kvality na štyri oblasti:

1. Oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd. Kritérium 1.1 – 1.3.
2. Oblasť: Procedurálne podmienky. Kritérium 2.1 – 2.10.
3. Oblasť: Personálne podmienky. Kritérium 3.1 – 3.4.
4. Oblasť: Prevádzkové podmienky. Kritérium 4.1 – 4.4.

Podmienky kvality sú definované v tzv. kritériách, ktoré sú očíslované. Celkovo ich je 21 a každé z nich má vypracovaný tzv. štandard a indikátory priradené ku každému štandardu. Indikátory sú rozpísané v troch skupinách, pričom každej skupine je pridelené príslušné bodové hodnotenie.

OBLASŤ KONCEPCIA PERSONÁLNEJ POLITIKY

Organizačný poriadok/Organizačná štruktúra organizácie (viď. príloha č.1)

Manažment zhora nadol/ spätná väzba

Plány/ kam smerujeme

Stanovenie a určenie procesu zmien

Kľúčový zamestnanec

Morálny kredit

Adekvátne postavenie v spoločnosti / v poskytovaní služieb

Bezpečnosť pre zamestnancov a klientov

Rozvoj a angažovanie zamestnancov

Základom fungovania našej organizácie, dosahovania dobrých výsledkov, kvality poskytovaných služieb a tým aj spokojnosti klientov, sú naši zamestnanci. Spoločne vytvárajú nielen výkon organizácie, ale aj kultúru na pracovisku, ktorá významne ovplyvňuje pracovnú atmosféru ako aj pocity našich klientov.

Princípy práce našich zamestnancov:

- Zamestnanci používajú svoje profesionálne odborné vedomosti, zručnosti a skúsenosti pozitívne v prospech klientov.
- Profesionálna zodpovednosť sa uprednostňuje pred osobnými záujmami a uplatňuje sa pri dodržiavaní štandardnej úrovne služieb.
- Zamestnanci sa zodpovedne usilujú o ďalšie vzdelávanie a výcvik s cieľom zdokonaľovania úrovne vykonávanej práce a svoje vedomosti navzájom zdieľajú.
- Zamestnanci uplatňujú zmysel pre tímovosť a spoluprácu s ostatnými zamestnancami v prospech a v záujme klienta.
- Miera sebaurčenia a sebarozhodovania u klientov je primárne akceptovaná a zohľadňuje sa pri režime pracovných činností.
- Individualita, dôstojnosť, práva a integrita klienta sú zachované v každej situácii.
- Platí zákaz diskriminácie a násilia na klientoch i zamestnancoch.
- Zamestnanci dodržiavajú zásady diskrétnosti, taktnosti a dôvernosti informácií o klientoch aj o kolegoch.
- Problémy sa riešia tam kde vznikli a s ľuďmi, ktorí sú k ich riešeniu oprávnení.

Interdisciplinárny tím

Prostredníctvom interdisciplinárneho tímu sa udržiava, podporuje a zabezpečuje stratégia a ciele kvality zariadenia. Tím sa zameriava na odborné, obslužné a ďalšie činnosti a pomáha zisťovať a plniť požiadavky a potreby klientov a partnerov.

Manažér kvality

Manažér kvality môže byť interným alebo externým zamestnancom, ktorý udržiava základný rámec implementácie podmienok kvality, navrhuje činnosti spojené s implementáciou podmienok kvality a ich udržiavaním, preskúmava výkonnosť systému a navrhuje opatrenia.

Ciele:

1. Zamestnávať tím najlepších odborníkov, ktorí budú erudovaní na výkon odborných činností zameraných na klienta, podporovať ich v ďalšom vzdelávaní, v profesijnom aj osobnom raste.
2. Zavedenie interdisciplinárnej práce do pracovných činností s PSS.
3. Vypracovať a zaviesť adaptačný proces zamestnancov.
4. Stanoviť si interného resp. externého manažéra kvality.
5. Vypracovať plán kontinuálneho vzdelávania pre všetky typy manažérskych rolí, aj pomocného personálu.
6. Zabezpečiť vzdelávanie zamestnancov o riadení rizík a krízových situácií so zavedením riadenia rizík do praxe.
7. Vypracovať a zaviesť do praxe jednotlivé metodické príručky odborných procesov.