



MESTO KRÁSNO NAD KYSUCOU

Zariadenie opatrovateľskej služby



ZÁKLADNÉ SMEROVANIE SOCIÁLNEJ SLUŽBY

Strategická vízia, poslanie, hodnoty, politika kvality, ciele, stratégia a plán poskytovania sociálnej služby



DÔSTOJNOSŤ

rešpekt k človeku a jeho právam



BEZPEČIE

prostredie čo najviac podobné domovu



PARTNERSTVO

spolupráca s prijímateľom a blízkymi osobami

Zverejňovaný výňatok k štandardu kvality – kritérium 1.1

Príloha č. 2 k zákonu č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách

Kto sme a aké je naše poslanie



Charakter sociálnej služby

Zariadenie opatrovateľskej služby Krásno nad Kysucou poskytuje pobytovú sociálnu službu na určitý čas fyzickej osobe, ktorá je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby, ak jej nemožno poskytnúť opatrovateľskú službu.

POSLANIE

Poslaním Zariadenia opatrovateľskej služby Krásno nad Kysucou je poskytovať pobytovú sociálnu službu na určitý čas na odbornej a profesionálnej úrovni, s dôrazom na individuálne potreby, schopnosti a zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby, pri rešpektovaní ich ľudskej dôstojnosti a základných práv a slobôd, v súlade s platnou legislatívou Slovenskej republiky a ako súčasť sociálnej politiky mesta Krásno nad Kysucou.

STRATEGICKÁ VÍZIA

Našou víziou je byť moderným, dôveryhodným a vyhľadávaným zariadením, ktoré poskytuje kvalitnú, bezpečnú a na človeka orientovanú sociálnu službu. Vytvárame prostredie, v ktorom sa prijímatelia cítia rešpektovaní, bezpečne, prirodzene a čo najviac ako doma. K dobrej praxi smerujeme individuálnym prístupom, rozvojom zamestnancov, spoluprácou s rodinou a komunitou a priebežným zlepšovaním procesov.

HODNOTY ZARIADENIA

Rešpekt a úcta k človeku Každý prijímateľ je jedinečná osoba so svojou životnou históriou, potrebami, návykmi a právom na dôstojné zaobchádzanie.	Individuálny prístup Službu prispôbujeme potrebám, schopnostiam, zdravotnému stavu, želaniam a možnostiam konkrétného človeka.
Podpora samostatnosti Pomoc poskytujeme tak, aby prijímateľ zostával aktívny a vykonával činnosti, ktoré ešte zvláda sám alebo s podporou.	Profesionalita a odbornosť Službu poskytujú kvalifikovaní zamestnanci s potrebnými vedomosťami, zručnosťami a etickým prístupom.
Bezpečie a dôvera Prijímateľ má právo cítiť sa bezpečne a byť chránený pred zanedbávaním, ponižovaním, násilím a neprimeraným obmedzovaním.	Spolupráca a partnerstvo Kvalita služby vzniká v spolupráci prijímateľa, zamestnancov, rodiny alebo blízkej osoby, dôverníka a komunity.
Zodpovednosť a kvalita Sledujeme, či služba naplňuje poslanie, víziu, hodnoty a ciele, a prijímame opatrenia na zlepšenie.	

Politika kvality a prístup k prijímateľovi

Politika kvality je záväzkom zariadenia poskytovať sociálnu službu odborne, bezpečne, eticky a profesionálne. Nie je iba formálnym vyhlásením – premieta sa do každodenného plánovania, poskytovania, monitorovania, hodnotenia a zlepšovania služby.

1. Služba orientovaná na človeka Prijímateľa vnímame ako človeka so svojou dôstojnosťou, životným príbehom, vzťahmi, návykmi, potrebami a právom spolurozhodovať.	2. Ochrana práv a dôstojnosti Chráňme súkromie, dôvernosť údajov, slobodný prejav vôle a prijímateľa pred ponižovaním, násilím či zanedbávaním.
3. Individuálny a partnerský prístup Zisťujeme potreby, očakávania a ciele prijímateľa a primerane ho zapájame do rozhodovania o podpore, režime dňa a aktivitách.	4. Odbornosť, bezpečnosť a etika Zamestnanci dodržiavajú právne predpisy, interné postupy, mlčanlivosť a profesionálne hranice. Riziká posudzujeme individuálne.
5. Otvorená komunikácia a transparentnosť Informácie o službe, právach, povinnostiach, úhradách, sťažnostiach a spätnej väzbe poskytujeme pravdivo, zrozumiteľne a včas.	6. Spolupráca s rodinou a komunitou Rodinu, blízke osoby, dôverníkov, odborníkov a komunitu zapájame podľa vôle a potrieb prijímateľa.
7. Vzdelávanie zamestnancov Podporujeme odborné vzdelávanie, tímovú spoluprácu, konzultovanie náročných situácií a odovzdávanie skúseností.	8. Neustále zlepšovanie a hospodárnosť Spätňú väzbu, podnety, sťažnosti, kontroly a výsledky hodnotenia premieňame na konkrétne opatrenia; zdroje využívame účelne a transparentne.

ČO TO ZNAMENÁ V KAŽDODENNEJ PRAXI

- pred vstupom do izby zaklopeme a rešpektujeme súkromie prijímateľa;
- pred poskytnutím pomoci vysvetlíme postup a primerane si overíme súhlas;
- nepoužívame ponižujúce, zľahčujúce ani infantilizujúce vyjadrenia;
- podporujeme prijímateľa, aby urobil sám to, čo ešte zvládne;
- pri odmietnutí služby hľadáme príčinu a ponúkame primeranú alternatívu;
- pri riziku hľadáme najmenej obmedzujúce riešenie a rešpektujeme právo na primerané riziko.

3

Strategické ciele rozvoja kvality na roky 2026 – 2030

Ciele vychádzajú z poslania, vízie a hodnôt zariadenia. Ich plnenie sa priebežne sleduje a najmenej raz ročne vyhodnocuje. Operatívne kroky sa spresňujú v ročných akčných plánoch a podľa zistení z praxe.

1

Systém kvality sociálnej služby

Vypracovať, zaviesť do praxe, pravidelne hodnotiť a aktualizovať štandardy kvality tak, aby boli zrozumiteľné zamestnancom a používané v každodennej praxi.

2

Sociálna služba orientovaná na človeka

Rešpektovať dôstojnosť, práva, potreby, možnosti a osobné ciele prijímateľa; podporovať jeho samostatnosť, rozhodovanie a zapájanie do života zariadenia.

3

Odbornosť zamestnancov a kultúra kvality

Rozvíjať odborné vedomosti, praktické zručnosti a etický prístup zamestnancov prostredníctvom vzdelávania, poradenstva, supervízie a tímového učenia.

4

Tímová spolupráca a bezpečná komunikácia

Budovať pracovné prostredie založené na spolupráci, otvorenej komunikácii, vzájomnom rešpekte a jasnom odovzdávaní informácií.

5

Spolupráca s rodinou, komunitou a verejnosťou

Rozvíjať partnerstvo s rodinami a blízkymi osobami prijímateľov, so zriaďovateľom, komunitou, odbornými inštitúciami a partnerskými organizáciami.

6

Materiálno-technické podmienky

Priebežne obnovovať a modernizovať priestory, technické vybavenie a kompenzačné pomôcky tak, aby podporovali bezpečnosť, dôstojnosť, komfort a samostatnosť prijímateľov.

7

Trvalé zlepšovanie kvality

Pravidelne hodnotiť kvalitu na základe spätnej väzby, podnetov, sťažností, výsledkov kontrol a ročného vyhodnotenia cieľov a prijímať konkrétne opatrenia na zlepšenie.

Ako ciele vyhodnocujeme

Sledujeme výsledky individuálneho plánovania, spokojnosť prijímateľov a blízkych osôb, podnety a sťažnosti, vzdelávanie zamestnancov, interné kontroly, materiálne podmienky a splnenie prijatých opatrení.

Stratégia a plán poskytovania sociálnej služby

Stratégia a plán určujú, ako zariadenie naplňa svoje poslanie, víziu, hodnoty, politiku kvality a strategické ciele v každodennej praxi. Plán je prepojený s cieľmi na roky 2026 – 2030 a vychádza z individuálnych potrieb prijímateľov.

Oblasť	Kedy	Ako sa prejavuje v praxi
Individuálne potreby a ciele	Pri prijatí, pri významnej zmene a priebežne.	Rozhovory, individuálny plán, pozorovanie, záznamy v programe SOCEV; komunikácia s rodinou alebo blízkou osobou so súhlasom prijímateľa.
Individuálna podpora	Pri nástupe do služby, pri tvorbe a aktualizácii plánu a v každodennej starostlivosti.	Individuálny plán, priebežné záznamy, odovzdávanie informácií a opatrenia pri zmene potrieb.
Ochrana práv, dôstojnosti a bezpečnosti	Pri každom kontakte a pri riešení rizikových alebo mimoriadnych situácií.	Dodržiavanie interných postupov, záznamy o situáciách, podnety a sťažnosti, interné kontroly.
Komunikácia, zapájanie a spätná väzba	Priebežne, pri dôležitých zmenách a najmenej raz ročne pri zisťovaní spokojnosti.	Rozhovory, stretnutia prijímateľov, dotazníky, podnety, pochvaly, sťažnosti a komunikácia s blízkymi osobami.
Rozvoj zamestnancov a tímu	Priebežne podľa potrieb a najmenej raz ročne pri plánovaní vzdelávania.	Plán vzdelávania, evidencia školení, pracovné porady, interné odovzdávanie informácií a spätná väzba zamestnancov.
Materiálno-technické podmienky	Priebežne podľa potrieb a možností rozpočtu.	Plán obnovy a údržby, evidencia požiadaviek, inventarizácia, opravy, nákupy a prerokovanie potrieb so zriaďovateľom.
Hodnotenie kvality a opatrenia	Priebežne a najmenej raz ročne.	Ročné vyhodnotenie cieľov, dotazníky, evidencia podnetov a sťažností, plán opatrení, interné kontroly a aktualizácia dokumentácie.
Zverejnenie a dostupnosť informácií	Pri schválení dokumentu, pri jeho zmene a priebežne.	Webové sídlo, nástenka, informačný materiál a dôkaz o zverejnení alebo oboznámení.

Základným dôkazom plnenia plánu nie je iba dokumentácia, ale najmä skutočná prax zariadenia a zrozumiteľnosť informácií pre prijímateľov.

Zapájanie prijímateľov, blízkych osôb a verejnosti

Zariadenie vytvára priestor, aby sa prijímatelia sociálnej služby, ich rodiny alebo iné blízke osoby mohli vyjadrovať k vízii, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby. Zapojenie rodiny alebo blízkej osoby sa uskutočňuje v rozsahu, s ktorým prijímateľ súhlasí, a s rešpektovaním jeho súkromia a ochrany osobných údajov.

 Ako sa možno zapojiť osobný rozhovor, stretnutie prijímateľov, dotazník, návrh, podnet, pochvala alebo sťažnosť	 Čo rešpektujeme vôľu prijímateľa, jeho súkromie, komunikačné možnosti a právo rozhodovať o sebe	 Na čo spätnú väzbu využívame na hodnotenie kvality, plánovanie zmien a prijímanie konkrétnych opatrení na zlepšenie
---	---	---

MOŽNOSTI VYJADRENIA A SPÄTNEJ VÄZBY

- osobný rozhovor pri prijatí, počas poskytovania služby alebo pri zmene potrieb;
- pravidelné stretnutia a porady s prijímateľmi;
- ústny alebo písomný návrh, podnet, pochvala či sťažnosť;
- dotazník spokojnosti alebo iná primeraná forma najmenej raz ročne;
- komunikácia prostredníctvom blízkej osoby, dôverníka alebo inej zvolenej osoby;
- zohľadňovanie návrhov pri úprave pravidiel, aktivít, prostredia a cieľov zariadenia.

DOSTUPNOSŤ INFORMÁCIÍ

Tento výňatok je zverejnený na webovom sídle mesta a je dostupný aj v zariadení. Informácie sa prijímateľom poskytujú zrozumiteľným spôsobom, primerane ich zdravotnému stavu, schopnosti porozumenia a komunikačným možnostiam. V prípade potreby sa využíva jednoduchý jazyk, opakované vysvetlenie, názorné pomôcky alebo podpora blízkej osoby či dôverníka.

KONTAKT

Zariadenie opatrovateľskej služby Krásno nad Kysucou

Krásno nad Kysucou 664, 023 02 Krásno nad Kysucou
Tel.: 041/438 56 61, 0948 969 254
E-mail: zoskrasno@mestokrasno.sk

Právny základ: zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách, príloha č. 2 – Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby, kritérium 1.1.