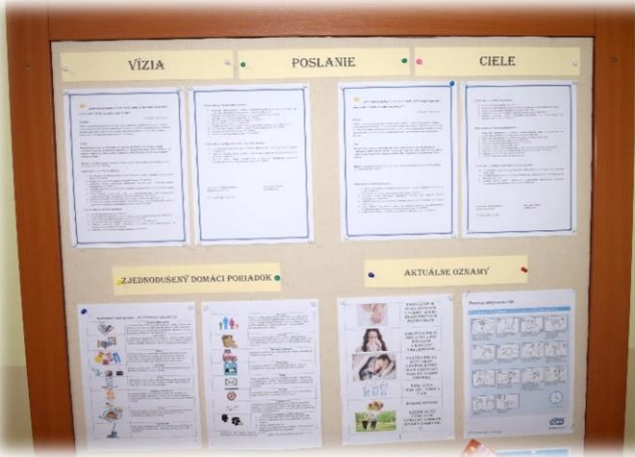




## Podmienky kvality od 1.11.2022/ zjednodušená forma/, vypracované podľa prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

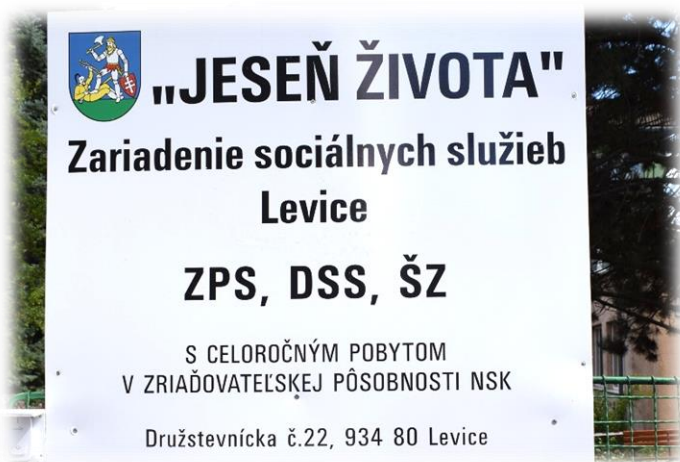
### Oblasť I: Procedurálne podmienky



#### 1.1. Vízia, poslanie, ciele

Pravidelne prehodnocujeme odpovede na otázky:  
Kam chceme smerovať?  
Čo chceme dosiahnuť?  
Aké sú naše hodnoty?  
Aké sú naše silné stránky?  
Aké sú naše slabé stránky?

Strategická vízia je vyvesená na nástenke v zariadení aj na webovej stránke zariadenia.



#### 1.2. Dostupnosť soc. služby pre každého

Máme zverejnené informácie o tom: AKÉ služby poskytujeme, PRE KOHO sú určené, KEDY a KDE služby poskytujeme, AKO – za akých podmienok, PREČO – s akým cieľom služby poskytuje. Tieto informácie sú uvedené na našej webovej stránke alebo ich poskytujeme osobne v rámci sociálneho poradenstva. Ku všetkým žiadateľom pristupujeme bez akejkoľvek diskriminácie.



#### 1.3. Zmluva o poskytovaní soc. služby

Pred nástupom do nášho zariadenia dostanete návrh zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Umožní Vám zosúladiť Vaše individuálne potreby, očakávania s ponukou zariadenia. Až následne Vám predložíme zmluvu, v ktorej budú konkrétne ustanovenia- ako napríklad doba, na ktorú sa zmluva uzatvára, cena za poskytované služby, Vaše a naše práva a povinnosti. Zmluva je záväzná, ale je možné meniť ju písomnými dodatkami.

## 1.4. Odborné postupy, metódy a techniky

Sociálne služby poskytujeme na základe odborných metód a techník sociálnej práce a iných, hlavne humánne orientovaných vied. Zaujímame sa o inovatívne overené vedecké poznatky a tieto zavádzame do služieb s dôrazom na zabezpečenie Vašich individuálnych potrieb, cieľov a Vášho práva na spolurozhodovanie.



## 1.5. Individuálny plán

Jeho cieľom je poskytnúť Vám takú podporu, aby ste mohli žiť zmysluplný a čo najsamostatnejší život.

Účasť na individuálnom plánovaní je Vašou slobodnou voľbou. Vy sami si určíte, na dosiahnutí akého cieľa by ste chceli pracovať. My Vám prostredníctvom kľúčového pracovníka poskytneme podporu pri jeho tvorbe a napĺňaní. Nikto Vám nemôže vnucovať ciele, ktoré by ste mali plniť.



## 1.6. Aktivizácia

Zamestnanci nášho zariadenia Vás budú podporovať vo vykonávaní činností, v ktorých by ste chceli dosiahnuť zlepšenie. Budeme podporovať Vaše zručnosti, schopnosti, vedomosti a vytvárať o Vás pozitívny obraz a to smerom k Vám, ostatným klientom aj verejnosti. Je pre nás dôležité, aby ste aj po prijatí do nášho zariadenia mali možnosť byť v čo najbližšom kontakte s vašimi blízkymi, priateľmi alebo komunitou mimo zariadenia.





### **1.7. Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti**

Môžete si ponechať svojho ošetrojúceho lekára alebo uzatvoriť zmluvu so všeobecným lekárom, ktorý navštevuje zariadenie. V prípade potreby Vám vieme zabezpečiť sprevádzanie na lekárske vyšetrenia. V otázke doprovodu na vyšetrenia podporujeme aj zapojenie Vašej rodiny. Pravidelne organizujeme vzdelávania v oblasti zdravia a zdravého životného štýlu.



### **1.8. Krízové situácie-Telesné a netelesné obmedzenia**

Neustále prehodnocujeme rizikové oblasti. Tiež máme vypracované postupy a pravidlá riešenia krízových situácií a systém preventívnych opatrení na predchádzanie ich vzniku. Úplné odstránenie rizík v našom živote nie je možné. Pri vyhodnocovaní rizík preto vychádzame z Vašich schopností a v spolupráci s Vami nastavujeme primerané riziká, ktoré Vás priamo neohrozujú a ktoré môžete podstupovať. Rovnako máme určené pravidlá používania netelesného a telesného obmedzenia. Prostriedky telesného alebo netelesného obmedzenia môžu zamestnanci zariadenia použiť len v krízových situáciách, kedy by mohlo dôjsť k ohrozeniu Vášho zdravia alebo života alebo zdravia a života iných ľudí.



### **1.9. Ochrana pred zlým zaobchádzaním**

Nastavujeme opatrenia, aby žiadny klient nebol vystavený akejkoľvek forme týrania, ponižujúceho zaobchádzania, zneužívania alebo iným formám zlého zaobchádzania. Voči osobe, o ktorej bolo preukázané, že týra, zneužíva alebo zanedbáva klientov je vyvedená disciplinárna a iná právna zodpovednosť.



### **1.10. Zisťovanie spokojnosti**

Zaujíma nás Váš názor na poskytované služby. Na tento účel slúžia anonymné dotazníky spokojnosti. Svoj názor môžete spísať a vhodiť aj do schránky na podnety.

Máte právo podať sťažnosť na kvalitu poskytovanej služby a my Vám zaručujeme, že sa ňou budeme zaoberať a informujeme Vás o výsledku jej prešetrenia. Za podanie sťažnosti Vás nikto v zariadení nebude prenasledovať. Podnety a sťažnosti slúžia pre nás na trvalé zlepšovanie poskytovaných služieb. Sťažnosť môžete podať písomne alebo ústne kompetentnej osobe, alebo vhodným spôsobom do schránky. V prípade anonymnej sťažnosti sa ňou budeme zaoberať ale o výsledku jej prešetrenia budeme informovať zástupcov samosprávy v zariadení.



### **1.11. Poskytovanie informácií v zrozumiteľnej forme**

Máte právo na poskytovanie komplexných a pravdivých informácií o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby, vo forme, ktoré bude pre Vás zrozumiteľná. Zaväzujeme sa zabezpečiť, aby informácie osobného charakteru Vám boli podávané vhodným spôsobom, na vhodnom mieste a vo vhodnom čase.



### **1.12. Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru**

Zabezpečujeme právo na slobodné využívanie komunikačných prostriedkov- listy Vám doručíme neotvorené, máte možnosť využiť telefonický kontakt so svojimi blízkymi, v zariadení je bezplatné WIFI pripojenie. Ak nemáte vlastný notebook, alebo tablet, vieme Vám ich zapožičať. Máte možnosť komunikovať vo svojom rodnom jazyku, zabezpečíme Vám tlmočenie. Sami si určíte aké návštevy chcete prijímať. Na návštevy môžete využívať spoločenské miestnosti, vestibul, park s lavičkami alebo návštevné domčeky. Ak to nebude prekážať Vášmu spolubývajúcemu, tak aj na izbe. Môžete sa voľne stretávať a pohybovať v celom areáli zariadenia, okrem miest so zakázaným vstupom ( kotolňa, kuchyňa).

### **1.13. Právo na nezávislý život s primeranou podporou**

Podporujeme Vaše právo na nezávislý život vo svojej komunite, na prístup k vzdelávaniu a profesijnému rozvoju. V týchto otázkach Vám vieme poskytnúť podporu.

Máte právo zapojiť sa do politického života a náboženského života. Pravidelne Vás budeme informovať o dostupných akciách a službách v regióne / Levice a okolie/.

Podporíme Vás pri využívaní týchto služieb. V prípade potreby Vám zabezpečíme sprievod. Máme záujem o to, aby ste mohli naďalej využívať služby, ktoré ste využívali pred nástupom, alebo tie, ktoré sú pre Vás zaujímavé.

Vo vestibule nájdete informácie o verejne dostupných službách v meste aj o aktivitách, ktoré organizujeme v zariadení.



### **1.14. Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony**

Pomáhame klientom pri uplatňovaní spôsobilosti na právne úkony, poskytujeme podporu a pomoc pri prinavrátení spôsobilosti na právne úkony. Komunikujeme s opatrovníkom o potrebách a praniach opatrovaného.



### **1.15. Dôverník**

Máte právo vybrať si dôvernú osobu, s ktorou môžete konzultovať svoje slobodné rozhodnutia o podpore, poskytovaní sociálnej služby, realizovať rozhodnutia o osobných, právnych, finančných a ďalších záležitostiach.

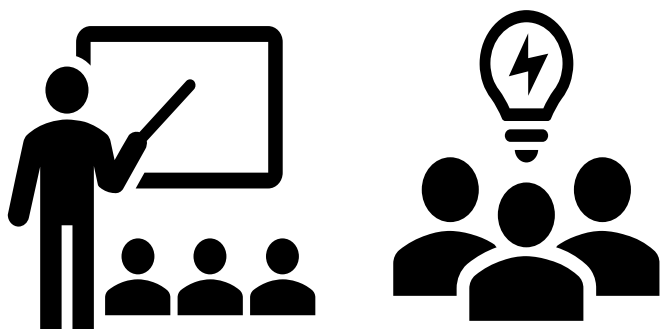


## Oblasť II: Personálne podmienky



### 2.1. Personál je vyškolený v oblasti základných ľudských práv

Naši zamestnanci pri svojej práci venujú zvýšenú pozornosť základným ľudským právam – správajú sa k Vám s úctou a rešpektom, nediskriminujú Vás zo žiadneho dôvodu ( pohlavia, rasy, farby pleti, jazyka, viery a náboženstva, či iného zmýšľania, sociálneho pôvodu, príslušnosti k národnostnej alebo etnickej skupine, majetku alebo rodu). Zamestnanci zariadenia dodržiavajú pri práci Etický kódex správania sa. Sú pravidelne preškolení.



### 2.2. Organizačná štruktúra, kvalifikačné predpoklady

Máme vypracovanú organizačnú štruktúru zamestnancov. Všetci zamestnanci spĺňajú vzdelanie a kvalifikačné predpoklady na svoju prácu. Zariadenie zabezpečuje dostatočný počet zamestnancov na jedného klienta podľa zákona.



### 2.3. Prijímanie a zaškoľovanie zamestnancov

Okrem vzdelania a kvalifikačných predpokladov dávame pri výbere nových zamestnancov veľký dôraz aj na osobnostné a charakterové črty . Každý novoprijatý zamestnanec má počas prvých 3 mesiacov prideleného skúseného zamestnanca, ktorý ho pri práci zaškoľuje. O získaných poznatkoch a zručnostiach nového zamestnanca, či priebehu zaškoľovania je vedený písomný záznam.



## 2.4. Ďalšie vzdelávanie zamestnancov

Máme vypracovaný plán ďalšieho vzdelávania zamestnancov, pri ktorom zohľadňujeme individuálne požiadavky na zvyšovanie kvalifikácie a aj ciele zariadenia. Zabezpečujeme pravidelné školenia zamestnancov a hodnotíme, či sa získané vedomosti a zručnosti prejavili v ich odbornosti. Cieľom ďalšieho vzdelávania zamestnancov je trvalé zvyšovanie kvality poskytovaných služieb.



## 2.5. Supervízia

Práca zamestnancov v sociálnych službách je psychicky aj fyzicky náročná. Aby mohli vykonávať svoju prácu kvalitne, zariadenie im zabezpečuje pravidelnú psychologickú podporu formou supervízie. Supervízor pomáha zamestnancom zvládať stres, napätie a emócie a to buď individuálnou alebo skupinovú formou.

## Oblasť III. Prevádzkové podmienky



## 3.1. Vybavenie

Spĺňame materiálne, technické, hygienické aj estetické podmienky na poskytovanie sociálnych služieb. Zohľadňujeme počet klientov\* a ich individuálne potreby. Zabezpečujeme bezbariérovosť a bezpečnosť prostredia. S fotodokumentáciou priestorových podmienok sa môžete zoznámiť osobne v našom zariadení alebo prostredníctvom našej webovej stránky.



### 3.2. Dobré podmienky na bývanie a nenarušovanie osobného priestoru

Priestory určené na bývanie poskytujú dostatočný životný priestor. Disponujeme jedno, dvoj a niekoľkými trojlôžkovými izbami. Svoju izbu si môžete samostatne uzamykať, ako aj vlastný priestor na uloženie cenných vecí. Všetky izby sú vybavené tabuľkami „NERUŠIŤ“, ktorú môžete kedykoľvek použiť.

Slobodne si môžete určovať harmonogram dňa.



### 3.3 Primeraná strava, nezávadná voda, oblečenie

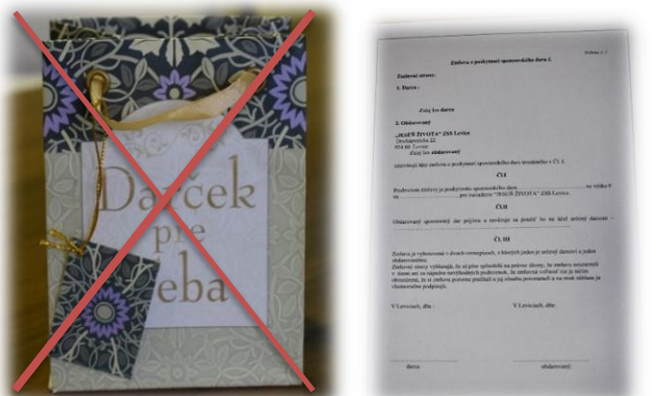
Na každej izbe je k dispozícii nezávadná pitná voda. Okrem toho je k dispozícii aj v spoločných priestoroch, kuchynkách. V rámci pitného režimu je nepretržite k dispozícii čaj v termoskách.

Vo vlastnej kuchyni pripravujeme rôzne druhy diét a prihliadame na individuálne preferencie klientov. Ak si nemôžete zabezpečiť vhodné oblečenie, poskytneme Vám osobné vybavenie.



### 3.4 Prostredie pre aktivizáciu

Disponujeme dostatočným počtom miestností a vybavením na aktivizáciu a stretávanie sa, napríklad spoločenské miestnosti, rehabilitácia, kaplnka, rozsiahly park s lavičkami, návštevné domčeky, dielnička. Pravidelne podávame granty na zlepšenie vybavenia aktivizačnými a rehabilitačnými pomôckami.



### 3.5. Prijímanie darov

Zariadenie môže prijať dar od Vás, Vašich príbuzných, či iných osôb alebo organizácií iba prostredníctvom písomnej darovacej zmluvy. Poskytnutie daru nemôže od Vás nikto požadovať. Na našej webovej stránke ([www.jesenzivota-lv.sk](http://www.jesenzivota-lv.sk)) máme zverejnenú Smernicu o prijímaní darov aj s formulárom darovacej zmluvy.

Vypracovala: Mgr. Katarína Titková, manažér kvality

Schválila: Mgr. Anna Psárska, riaditeľka

Zdroj: „JESEŇ ŽIVOTA“, Levice

\*Klient = prijímateľ sociálnej služby