



## Podmienky kvality / ľahšie zrozumiteľná forma/,

vypracované podľa prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z.z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov

### I. terúlet: Emberi alapjogok betartása



#### 1.1 Emberi alap - és szabadságjogok

Alkalmazottaink munkájuk folyamán fokozott figyelmet fordítanak az emberi alapjogok betartására - tisztelettel viseltetnek Önök iránt, semmiféle okból (nem, rasa, bőrszín, nyelv, hit és vallás, más gondolkodás, származás, más nemzetiségi vagy etnikai, vagyoni vagy születésbeli csoporthoz való tartozás).

Intézetünk alkalmazottjai munkájukban betartják az Etikai kódex viselkedésről szóló cikkelyeit.

#### 1.2. A szociális szolgáltatásban részesülő ( klient ) szociális státusa ( helyzete ).

Intézményünk alkalmazottjai támogatni fogják Önt azoknak a tevékenységeknek a végzésében, amelyekben jobban fejlődni akarnak. Támogatni fogjuk kezűgyességét, képességeit, ismereteit és kialakítani pozitív énképet saját maga iránt, a többi lakótársa és a közösség és a társadalom iránt.



#### 1.3. Kapcsolatok, család, közösség

Fontos az Ön számára, hogy intézményünkbe való felvétele után is lehetősége legyen minél közelebbi kapcsolatban lenni hozzátartozóival, barátaival és közösséggel intézményünkön kívül.

## terület: Szolgáltatásnyújtási feltételek



### 2.1. Vízió, küldetés, célok

Intézményünk rendszeresen átértékeli a feleleteket ezekre a kérdésekre:

Merre akarunk irányulni, mi a cél?

Mit akarunk elérni?

Milyenek az értékeink?

Mik az erős oldalaink?

Mik a gyenge oldalaink?

Ez a stratégiai vízió intézményünk faliújságján van kifüggesztve, valamint a web-oldalán elérhető.



### 2.2. A szociális szolgáltatás nyújtásának helye és ideje, formája és terjedelme

Zariadenie sociálnych služieb "Jeseň života", Družstevnícka 22, Levice, mint szociális szolgáltatást végző intézménynek közzé van téve tájékoztatója:

Milyen szolgáltatásokat nyújt?

Ki számára igényelhető a szolgáltatás?

Mikor és hol nyújt szolgáltatást?

Hogyan - milyen feltételek mellett nyújt szolgáltatást?

Miért - milyen céllal nyújt szolgáltatást?

Ezek az információk intézményünk web-oldalán és a szolgáltatásnyújtás helyszínén elérhetőek.



### 2.3. A szociális szolgáltatás nyújtásáról való szerződés

Intézményünkbe való belépés előtt Ön szerződésjavaslatot kap a szociális szolgáltatás nyújtásáról. Ez lehetővé teszi Önnek összeegyeztetni személyi szükségleteit intézményünk ajánlataival. Amíg következetesen előterjesztjük Önnek a szerződést, amelyben a konkrét rendelkezések lesznek - mint például: idő -, amelyre a szerződés megkötöttik, fizetség - a nyújtott szolgáltatásért, az Ön és a mi, a szolgáltató jogai.

A szerződés kötött, de írásos melléklettel kiegészíthető.



## 2.4. Szakmódszerek és - technikák

Szociális szolgáltatásainkat a szociális munka és egyéb, főként humán orientált tudományok szakmódszerei és technikai alapján nyújtjuk. Érdeklődünk a tapasztalati tudományos ismeretek iránt és ezeket bevezetjük a szolgáltatásokba, hangsúlyosan az Ön személyi szükségleteinek, céljainak és jogainak biztosítására a közös cél érdekében.



## 2.5. Individuális ( Személyre szabott ) fejlesztési terv

Az individuális terv célja olyan támaszt nyújtani Önnek, hogy értelemteljes és minél önállóbb életet élhessen. Az individuális fejlesztési tervben való részvétele az Ön szabad választása. Ön határozza meg, hogy milyen cél elérésén akar dolgozni. Mi, mint szolgáltató kulcs munkaeőrt, segítséget nyújtunk fejlesztési rendje megalkotásában. Senki nem erőltethet Önnek olyan célokat, amelyeket nem szeretne teljesíteni.



## 2.6. Krízishelyzetek - testi és nemtesti korlátozások

Intézetünknek olyan rizikóterületei vannak a krízishelyzetek megoldására felfedezve, amelyeket állandóan átértékel. A krízishelyzeteknek a megoldására módszerek és szabályok vannak kidolgozva, továbbá egész rendszere a megelőzési módoknak a krízis keletkezésének meggátolására. Életünkben a rizikó teljes eltávolítása nem lehetséges. A rizikóhelyzetek kiértékelésénél az Ön képességeiből indulunk ki és az Önnel való együttműködésben állítjuk be az Önnek arányosan megfelelő megoldandó krízis-célt, amely Önt nem veszélyeztet és amelynek alávetheti magát. A nemtesti és testi korlátozottság oldásának hasonlóan vannak meghatározott szabályai, amelyeket az intézmény alkalmazottjai csak krízis-helyzetekben alkalmazhatnak, amikor az Ön vagy mások egészségének vagy életének veszélyeztetésére kerülhet sor.



## 2.7. Információadás, tájékoztatás érthető formában

Joga van átfogó és igaz információ vételére az Ön szociális szolgáltatásának feltételeiről aktuális helyzetben. Olyan formában, amely Önnek érthető. Garantáljuk bebiztosítani, hogy a személyes jellegű információ, tájékoztatás Önnek megfelelő módon legyen nyújtva, megfelelő helyen és megfelelő időben.



## 2.8. Egyéb közszolgáltatás igénybevételének támogatása

Rendszeresen tájékoztatni fogjuk Önt régióink - Léva és környéke - megközelíthető rendezvényeiről és kulturális eseményeiről. Támogatjuk Önt ezeknek a szolgáltatásoknak kihasználásában. Ha szükséges, akkor kíséretet biztosítunk Önnek. Érdeklünkben áll, hogy használja azokat a szolgáltatásokat, amelyeket intézetünkbe való belépése előtt igénybevett, vagy amelyek iránt most érdeklődik.



## 2.9. A megelégedettség felmérése, panasztétel lehetősége

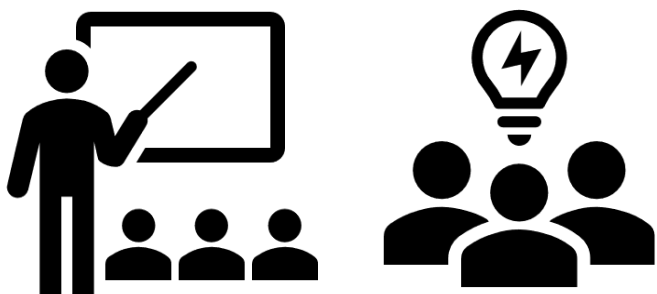
Érdekel a nyújtott szolgáltatásról való véleménye. Erre a célra anonim felmérési elégedettségi - adatlap szolgál. Véleményét kinyilváníthatja az adatlapon, amelyet széthelyezett ládikó valamelyikébe dobhat. Joga van az Önnek nyújtott szolgáltatás minőségére panaszt tenni, és mi Önnek kezkeskedünk, hogy fogunk vele foglalkozni és tájékoztatni fogjuk a vizsgálat eredményéről. A panasztételért intézményünkben senki nem fogja hátrányosan megkülönböztetni. Ötletei és panaszai számunkra a mi nyújtott szolgáltatásaink tartós minőségemelésére szolgálnak. Panasztétel lehetséges írásban és szóban a kompetens személynek. Névtelen panasszal is fogunk foglalkozni és a vizsgálat eredményéről a helybeli önkormányzat képviselőit fogjuk tájékoztatni.



**2.10. Kiértékelés arról, hogy a szociális szolgáltatás módja összhangban van-e a szolgáltatás céljaival és az igénybevevő kliens szükségleteivel.**

Rendszeresen elemezzük és értékeljük az Önöknek nyújtott szociális szolgáltatás folyamatát, és amikor az nem jut az Önök céljainak beteljesítéséhez, kielégítéséhez, akkor javításokat végzünk. Intézményünk felelős alkalmazottjai és külső szakemberek jelentései alapján végzi az értékelést, továbbá az Ön saját és rokonai véleménye alapján. Az átvizsgálás eredményei írásban vannak feldolgozva és a nyújtott szolgálat tartós javítására szolgál.

### III. terület: Személyzeti feltételek



#### 3.1. Szervezeti felépítés, kvalifikációs előfeltételek

Intézményünknek szervezeti felépítése van. Minden alkalmazottunk teljesíti munkájához a műveltségi és kvalifikációs feltételeket. Intézményünk biztosítja az egy kliensre a törvény szerinti megfelelő számú alkalmazottat.



#### 3.2. Az alkalmazottak felvétele és betanítása

A műveltségi és kvalifikációs feltételeken kívül új alkalmazottjaink kiválasztásakor nagy hangsúlyt helyezünk a személyiségi és jellembeli vonásokra. Minden újonnan felvett munkaerő az első 3 hónap alatt hozzá van rendelve tapasztaltabb alkalmazotthoz, aki őt a munkában betanítja. Az új alkalmazott megszerzett ismereteiről és ügyességéről, valamint a betanulás folyamatáról írásos jegyzék van vezetve.



### 3.3. Az alkalmazottak továbbképzése

Az alkalmazottak továbbképzésére intézetünkben terv van kidolgozva, amelyben összehangoljuk az egyéni igényeket a kvalifikáció emelésére és az intézmény céljait, érdekeit. Biztosítjuk az alkalmazottak rendszeres iskolázását és értékeljük, hogy a szerzett ismeretek és készségek megjelentek-e a gyakorlatban. Az alkalmazottak továbbképzésének célja a nyújtott szolgáltatás minőségének állandó emelése.



### 3.4. Szupervízió

Az alkalmazottak munkája a szociális szolgáltatásokban lelkileg és testileg megterhelő, igényes. Ahhoz, hogy az alkalmazottak munkájukat minőségileg jól végezzék intézményünk biztosít nekik rendszeres pszichológiai támogatást szupervízió formájában. Szupervízor segít az alkalmazottaknak feldolgozni a stresszt, feszültséget és érzelmeket, és ezt egyéni vagy csoport formában.

## IV. terület: Üzemeltetési feltételek



### 4.1. Felszereltség

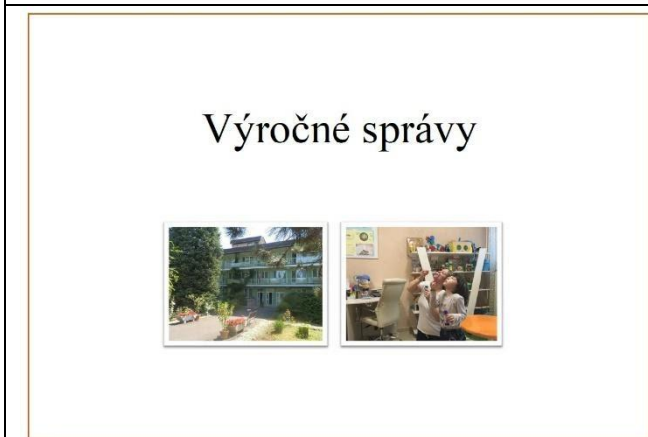
Intézményünk teljesíti az anyagi, technikai, higiéniai és esztétikai feltételeket a szociális szolgáltatás nyújtásában. Összehangolja a kliensek számát és azok egyéni szükségleteit. Biztosítja az akadálymentességet és a környezet biztonságát. Területi feltételeink fotodokumentációjával megismerkedhetnek személyesen intézményünkben vagy weboldalunk útján.



## 4.2. Információs stratégia

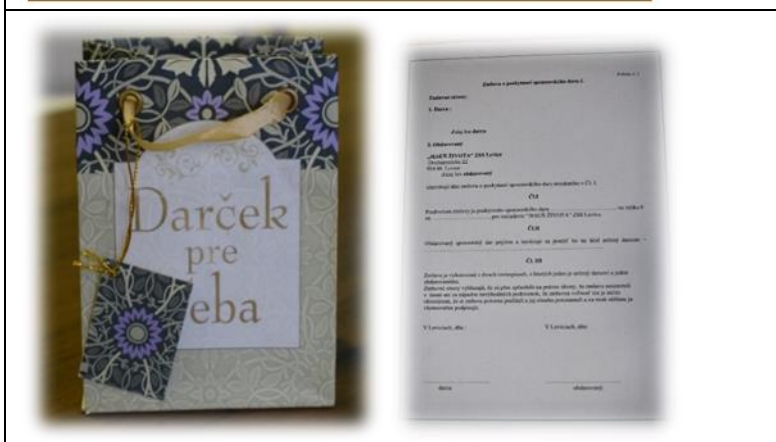
Önnek, rokonainak, barátainak és további személyeknek valós és világos tájékoztatást a szociális szolgáltatásról érthető formában adunk.

Információink intézményünkben a faliújságokon, a weboldalon és a facebookon hozzáférhetőek. Rendszeresen megismertetjük az intézmény képviselőtestületi gyűléseiről való új információkkal.



## 4.3. Évzáró kiértékelés

Munkánkról az előző kalendáriumi évről évzáró kiértékelő jelentést írunk, amelyet közzéteszünk weboldalunkon. Az évzáró kiértékelés tartalmazza az gazdasági mutatókról, a tervezett és megvalósult aktivitásról, támogatói ajándékokról, önkéntes programokról, a szervezési felépítésről való tájékoztatást, továbbá a létszámról és más mutatókról való adatokat, amelyek a kérvényezőket és a klienseket érintik.



## 4.4. Ajándékozás

Intézményünk fogadhat el ajándékot Öntől, rokonaitól, más személyektől vagy szervezetektől, de csakis írásos ajándékozási szerződés útján. Ajándékozást senki Öntől nem kérhet. Intézményünknek weboldalán van a nyilvánosság elé tárva az Eligazítás az ajándékozásról az ajándékozási szerződés adatlapjával együtt.

Kidolgozta: Mgr. Katarína Titková, minőségmenedzser  
 vevő Jóváhagyta: Mgr. Anna Psárska, igazgatónő

\*Kliens = szociális szolgáltatást igénybe

Forrás: „JESEN ŽIVOTA“, Levice  
 Fordította: Demeterová Vilma