



# Stratégia a plán poskytovania sociálnej služby

Tento dokument nadväzuje na POLITIKU KVALITY.

Politika kvality a Stratégia a plán poskytovania sociálnej služby sú zverejnené v priestoroch komplexu zariadení poskytujúcich sociálne služby a na našej webovej stránke.

1. Poskytovateľ sociálnej služby aktívne presadzuje partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby (ďalej len „prijímateľa“) k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť so zohľadnením jeho zdravotného stavu, úrovne sebaopateru a kognitívnych funkcií.
2. Orientácia na prijímateľa sociálnej služby a blízkych je v organizácii prioritnou záležitosťou v práci celého personálu, čo je podporené zvyšovaním odbornosti, uplatňovaním etiky a zásad manažérstva kvality v spolupráci s prijímateľom, jeho blízkymi, ďalšími zainteresovanými stranami a spôsobmi komunikácie s nimi.
3. Zámerom priebežnej komunikácie je dosiahnuť optimálnu spokojnosť prijímateľa orientáciou na neho a reagovať na jeho problémy.
4. Organizácia usiluje o trvalé a udržateľné identifikovanie a plnenie potrieb a očakávaní prijímateľov, jeho blízkymi, ďalšími zainteresovanými stranami.
5. Organizácia usiluje o plnenie potrieb a očakávaní prijímateľov **tiež prostredníctvom Interného predpisu IP 11 Metodiky sociálnej práce..., ktorý obsahuje tieto metódy a koncepty:** Bazálna stimulácia, podnetné prostredie, individuálny prístup, prvky validácie; Program plnenia želaní a túžob umierajúcich, hniezda; Animoterapia a muzikoterapia; Duchovná starostlivosť/uspokojovanie náboženských potrieb, Kaplnka v záhrade; Odpustové slávnosti; Duchovný ako súčasť tímu; pestrý Denný program aktivizácie na základe Mesačného plánu; Koncept Rodinné oslavy v zariadení; KONCEPT NARODENINOVÝCH osláv – TORTA pre oslávenca; Realizácia vychádzok, pobyt vonku, terapeutické cestičky, Záhradka pre imobilných – pestovateľské práce; OÁZA, grilovačky, Zabíjačkové hody; Zapojenie blízkych a sympatizantov v OC do realizácie sociálnej práce a podpora zapojenia rodiny do starostlivosti, Projekt TOP FAMILIA – Strieborné odpoľudnie; Zapojenie praktikantov do realizácie sociálnej práce; Dobrovoľnícka činnosť ;
6. Organizácia vytvára priestor pre prijímateľov, ich rodinu a iné fyzické osoby na to, aby sa prostredníctvom svojich návrhov a spätnej väzby mohli vyjadrovať k strategickému vízi, cieľom, stratégii a plánu poskytovania sociálnej služby a takto podporili zabezpečenie súladu účelu a obsahu sociálnej služby s potrebami prijímateľov sociálnej služby.
7. Aktívny, dlhodobý a trvalý prieskum informácií, podnetov, hodnotení a spätnej väzby v oblasti sociálnej služby prebieha v rámci:
  - **monitorovaní a ich metodík definovaných v procesoch**
  - (PROCES Systém manažérstva kvality/Komplexná zdravotná a sociálna starostlivosť/ **Metodika meraní spokojnosti: Spokojnosť klientov**, resp. ich blízkych vyjadrená v **dotazníkoch priemernou mierou celkovej spokojnosti v rozsahu 1-1,5**, ako aj vo všetkých aspektoch starostlivosti, **Spokojnosť klientov... 1 x za 6 mesiacov OC, v SD 1 x ročne + opatrenia k najhoršie hodnoteným položkám sú spracované v rámci akčného plánu opatrení, meranie spokojnosti klientov, resp. ich blízkych min. 1 x za 6 mesiacov, PROCES Spätná väzba od klienta, zamestnanca/ Trend vývoja reklamácií a sťažností, Trend spokojnosti klientov– výsledok neprekračujúci hodnotu 2,00);**
  - Prijímateľom a ich blízkym **k dispozícii** schránka určená na zber názorov a podnetov s označením v znení „ Váš názor/podnet je pre nás dôležitý/Schránka nápadov “. Schránku **vyprázdňuje a podnety analyzuje osoba zodpovedná za zber dotazníkov min. 1 krát do mesiaca.**
  - **Kontrola plnenia je realizovaná prostredníctvom celoročného programu auditov a supervízie**

.....  
PhDr. Zuzana Fabianová, MBA  
Generálna manažérka komplexu  
zariadení a služieb

.....  
PhDr. Gabriela Hrisenková, MBA  
Manažérka prevádzky  
Ošetrovateľské centrum

.....  
Alena Mochnáčová, DiS., MBA  
Manažérka prevádzky  
ZSS Slnečný dom, n.o.