

**KONCEPCIA ROZVOJA ZARIADENIA**

Určené len pre vnútornú potrebu

**Vypracoval, meno, priezvisko funkcia, dátum, podpis:**

Mgr. Marta Mikulková, riaditeľka, 01.08.2018.....

**Schválil, meno, priezvisko, funkcia, dátum, podpis:**

Rudolf Richter, štatutárny riaditeľ n.o., 01.08.2018.....

**Počet strán: 18**

## **OBSAH:**

### 1. PROFIL ZARIADENIA

1.1 Identifikácia zariadenia

1.2 Poslanie zariadenia

### 2. SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY ZARIADENIA

2.1 Oblasť ľudských zdrojov a manažmentu

2.2 Oblasť technickej infraštruktúry a prevádzkového zariadenia

2.3 Oblasť sociálnych služieb a starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby

2.4 Oblasť komunikácie a participácie

### 3. PROBLÉMOVÁ ANALÝZA

### 4. CIELE A OPATRENIA

4.1 Vízia

4.2 Hlavný cieľ a opatrenia.

4.3 Politika kvality

### 5.PRÁCA S RIZIKOM.

### 6.IMPLEMENTAČNÝ MECHANIZMUS KONCEPCIE

### 7. ZÁVER

## 1. PROFIL ZARIADENIA

Dom Seniorov Rudi (ďalej len DSR) je situovaný v centre zastavanej časti mesta Bratislavy – Nové Mesto, s vybudovanou infraštruktúrou – dobrou dopravnou dostupnosťou (v tesnej blízkosti autobusovej a električkovej zastávky MHD a neďaleko železničnej stanice Nové Mesto) a občianskou vybavenosťou (obchody, lekáreň a zdravotné stredisko). V blízkom okolí sa nachádza pekný park. DSR je umiestnené v trojpodlažnej zrekonštruovanej budove. Súčasťou zariadenia je záhrada.

Činnosť DSR (zariadenia pre seniorov a špecializovaného zariadenia) (ďalej len „DSR“), ako s celkovou kapacitou 58 miest je zameraná v súlade so zákonom č.448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov, na poskytovanie celoročnej pobytovej služby prijímateľom sociálnej služby zariadenia.

**Pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby** je poskytovaná v súlade so stupňom odkázanosti jednotlivých prijímateľov sociálnej služby alebo podľa ich psychického stavu a mobility.

**Hlavná činnosť** DSR je zameraná na poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby podľa zákona č. 448/2008 o sociálnych službách Z.z. v znení neskorších predpisov, prijímateľom sociálnej služby zariadenia vo forme:

- pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby,
- sociálne poradenstvo,
- sociálna rehabilitácia,
- ošetrovateľská starostlivosť,
- ubytovanie,
- stravovanie,
- upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva,
- osobné vybavenie,
- utvárali sa podmienky na úschovu cenných vecí,
- zabezpečovanie záujmovej činnosti.

Súčasne sa snažíme zabezpečovať rozvoj a modernizáciu materiálno-technickej základne, údržby objektu, ďalej efektívne využívanie zdrojov, prostriedkov a racionalizáciu prevádzky v snahe

o čo najväčšie priblíženie sa európskym štandardom.

### 1.1 Identifikácia zariadenia

Názov organizácie:	Dom Seniorov Rudi
Sídlo organizácie:	Odbojárův 3, 831 04 Bratislava
Právna forma:	Nezisková organizácia
Zriaďovateľ:	Rudolf Richter
Štatutárny orgán:	Rudolf Richter
Forma sociálnej služby:	celoročná pobytová
Druh poskytovanej sociálnej služby:	zariadenie pre seniorov 40 miest špecializované zariadenie 18 miest
Prijímatelia sociálnej služby:	seniori
Kapacita zariadenia:	58
IČO:	45 740 682
DIČ:	2023741434
Kontakt:	0940 864 225 domseniorovrudi@gmail.com

### 1.2 Poslanie zariadenia

Poslaním zariadenia je poskytovať sociálne služby seniorom, ktorí sú pre svoj nepriaznivý zdravotný alebo sociálny stav alebo nepredvídané okolnosti na tieto služby odkázaní. Zámerom zariadenia je využiť všetky dostupné prostriedky a nástroje na zlepšenie kvality ich života.

Zariadenie DSR poskytuje sociálne služby zamerané predovšetkým na prijímateľa sociálnej

služby, ktoré sú naklonené jeho potrebám a žiadostiam, a prijímateľ je v procese poskytovania sociálnych služieb rovnocenným partnerom poskytovateľovi.

Mať vždy morálne a odborne kompetentných zamestnancov, ktorí s prijímateľom sociálnej služby a jeho rodinou vytvoria vzájomný vzťah na báze podpory a dôvery tak, aby mohli byť dosahované individuálne ciele práce s každým prijímateľom sociálnej služby.

**Vlastný zmysel nachádzame v tom, že pomáhame hľadať zmysel iným !**

### **Svojou činnosťou zariadenie:**

- presadzuje, chráni a zabezpečuje plné a rovnaké uplatňovanie všetkých ľudských práv a základných slobôd u prijímateľov sociálnej služby a podporuje úctu k ich prirodzenej dôstojnosti,
- dodržiava štandardy kvality poskytovaných sociálnych služieb podľa zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách,
- zabezpečuje odbornú vzdelanostnú úroveň zamestnancov,
- stimuluje rozvoj prijímateľov sociálnej služby adekvátnymi postupmi a dosahuje pozitívne zmeny v možných oblastiach rozvoja – v seba obsluhu, psychických funkciách, motorike, komunikácii, či v pracovných zručnostiach,
- udržiava nadobudnuté schopnosti a zručnosti prijímateľov sociálnej služby na dosiahnutej úrovni a zamedzuje ich prípadnému regresu,
- zvyšuje mieru rozhodovania a samostatnosti prijímateľov sociálnej služby.
- dosahuje spokojnosť a napĺňa očakávania prijímateľov sociálnej služby prostredníctvom poskytovaných služieb.

## **2. SILNÉ A SLABÉ STRÁNKY ZARIADENIA**

Definíciu silných a slabých stránok DSR rozdelujeme do štyroch základných oblastí činností DSR, a to:

- ľudské zdroje a manažment,
- technická infraštruktúra a prevádzka zariadenia,
- sociálne služby a starostlivosť o prijímateľa sociálnej služby,
- komunikácia a participácia.

## 2.1 Oblasť ľudských zdrojov a manažmentu

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostatok skúseností pri prevádzkovaní sociálnych služieb,</li> <li>- vysoká kvalifikovanosť 4 zamestnanci majú ukončené vysokoškolské vzdelanie II. stupňa,</li> <li>- záujem zamestnancov o ďalšie vzdelávanie a následnú aplikáciu poznatkov do praxe,</li> <li>- realizácia supervízie v zmysle schváleného plánu,</li> <li>- korektné vzťahy v rámci pracovného kolektívu,</li> <li>- vytváranie priestoru pre odbornú prax študentov študujúcich „pomáhajúce profesie“ na vysokých školách a účastníkov kurzov pre opatrovateľov/ky, za účelom získavania nových poznatkov a skúseností,</li> <li>- individuálny prístup manažmentu k zamestnancom – okamžité riešenie požiadaviek a podnetov,</li> <li>- pravidelné prevádzkové porady.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vysoká fluktuácia zamestnancov prevažne na ošetrovateľskom úseku,</li> <li>- nedostatok praktických zručností a skúseností zamestnancov pri práci so širokým spektrom zdravotných diagnóz prijímateľov SS so psychickým ochorením (demencia, Alzheimerová choroba, schizofrénia, poruchy správania, závislosti), pri zvládaní rizikových situácií,</li> <li>- nedostatočný systém vzdelávania v zariadení zameraný na odborný rast zamestnancov,</li> <li>- zvyšovanie požiadaviek na kvalitu práce zamestnancov,</li> <li>- riziko vzniku syndrómu vyhorenia.</li> </ul>
Príležitosti	Ohrozenia
<ul style="list-style-type: none"> <li>- zvyšovanie vzdelanostnej úrovne zamestnancov najmä v oblasti práce s rizikovými skupinami prijímateľov sociálnej služby.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nízke finančné ohodnotenie zamestnancov v dôsledku rozpočtových limitov pri ich motivovaní,</li> <li>- nízky profesionálny status pracovníkov „pomáhajúcich profesií“ v spoločnosti,</li> <li>- neustále zvyšovanie administratívneho zaťaženia zamestnancov.</li> </ul>

## 2.2 Oblasť technickej infraštruktúry a prevádzkového zariadenia

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> <li>- poloha zariadenia v blízkosti centra mesta</li> <li>- dostupnosť a blízkosť služieb (lekár, lekárneň, obchod, ŽST, MHD),</li> <li>- takmer úplná bezbariérovosť zariadenia</li> <li>- signalizačné, komunikačné zariadenie a eps zariadenie nainštalované v celej budove DSR,</li> <li>- izby prijímateľov SS plne vybavené nábytkom (nové servírovacie a nočné stolíky, kvalitné elektricky poholovateľné lôžka s antidekubitnými matracmi,</li> <li>- na chodbách zariadenia a v priestoroch, kde je predpoklad výskytu vyššieho počtu osôb súčasne (jedáleň, spoločenská miestnosť) sú nainštalované a osviežovače vzduchu,</li> <li>- dostatok súkromia prijímateľov SS vrámci bývania – dvoj posteľové izby,</li> <li>- neobmedzené návštevne hodiny, prístupnosť návštev bez obmedzenia a v súkromí na izbách,</li> <li>- záhrada ako miesto relaxu a odpočinku, kde prijímatelia SS a ich návštevy môžu relaxovať, (harmonická kombinácia kvetov, okrasných kríkov a stromov, záhradný altánok zabezpečujúci súkromie)</li> <li>- zriadený a materiálne vybavený priestor pre výkon fyzioterapie,</li> <li>- zriadená miestnosť na realizáciu prvkov pracovnej terapie,</li> <li>- bezplatné bezdrôtové internetové pripojenie v celom objekte DSR,</li> <li>- nové motorové vozidlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- možnosť prevádzky osobného výťahu,</li> <li>- vysoké prevádzkové náklady, energetická náročnosť budovy, chýbajúce zateplenie budovy, problémy s kanalizáciou,</li> <li>- nedostatok skladových priestorov.</li> </ul>
Príležitosti	Ohrozenia
<ul style="list-style-type: none"> <li>- využitie fondov z EÚ v prospech rozvoja sociálnych služieb a skvalitnenia infraštruktúry,</li> <li>- zníženie energetickej náročnosti budovy neustála modernizácia a estetizácia interiéru a exteriéru zariadenia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nedostatok investícií na budovanie sociálnej infraštruktúry.</li> </ul>

### 2.3 Oblasť sociálnych služieb a starostlivosti o prijímateľa sociálnej služby

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"><li>- poskytovanie základného špecializovaného sociálneho poradenstva vyškoleným zamestnancom,</li><li>- pestrá ponuka spoločenských podujatí organizovaných zariadením – umelecké, hudobné, tanečné, dramatické, náučné,</li><li>- realizácia pestrej ponuky využívania prvkov terapií (ergoterapie, muzikoterapie, arteterapie, fyzioterapie, biblioterapie, animoterapie), voľnočasových a záujmových aktivít (krúžková činnosť – pečenie, spoločenské hry, maľba, čítanie, krížovky, počúvanie hudby a náboženských médií, sledovanie televízie, rozhovory),</li><li>- participácia prijímateľov SS na výbere aktivít a diania v DSR,</li><li>- lekárska starostlivosť – pravidelné návštevy obvodnej lekárky priamo v zariadení,</li><li>- lekárska starostlivosť – na požiadanie (psychiater, urológ),</li><li>- pre klientov je na požiadanie zabezpečená služba ADOS,</li><li>- kvalitná zdravotná starostlivosť – dispenzarizovaní prijímateľa SS pravidelne navštevujú odborných lekárov v doprovide kompetentného zamestnanca,</li><li>- bohatý duchovný život prijímateľov SS (pravidelné bohoslužby, každú druhú nedeľu a v čase sviatkov, vrátane pravidelných spovedí),</li><li>- ponuka nadštandardných služieb – služby kadernícke, masérske a pedikérske priamo v zariadení,</li><li>- tímová odborná spolupráca pri tvorbe IP prijímateľov SS a pri riešení ich problémov,</li><li>- komunikácia medzi zamestnancami a prijímateľmi SS – pravidelne organizované komunitné stretnutia, pravidelne spracovávaný dotazník spokojnosti prijímateľov SS s poskytovanými službami (pripomienky, podnety, návrhy, prednášky),</li><li>- dobrovoľníci – pravidelne a aktívne spolupracujú na zvyšovaní kvality života prijímateľov SS,</li><li>- zavedenie komplexného informačného systému CYGNUS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- kombinácia širokého spektra zdravotných diagnóz prijímateľov SS (psychické ochorenia, najmä demencia, Alzheimerová choroba, schizofrénia, poruchy správania, závislosti),</li><li>- nízky počet vyškolených terapeutických zamestnancov,</li><li>- nepostačujúce materiálne vybavenie realizovaných prvkov terapeutických techník.</li></ul>



<b>Priležitosti</b>	<b>Ohrozenia</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- možnosť viaczdrojového financovania sociálnych služieb (sponzorstvo, dary, nadácie, granty),</li> <li>- aplikácia nových metód práce so seniormi (napr. reministenčná terapia),</li> <li>- vytvorenie nových terapeutických pracovných miest v organizačnej štruktúre.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nízke príjmy prijímateľov SS - obmedzené možnosti uspokojovania ich osobných potrieb a záujmov,</li> <li>- nárast počtu prijímateľov SS s psychickými ochoreniami a rizikových skupín prijímateľov (rôzne druhy závislosti, bezdomovectvo) a s tým súvisiacich problémov – agresivita, nedostatok finančných prostriedkov, neprispôsobivosť,</li> <li>- nedostatočná sieť rodinných a sociálnych väzieb,</li> <li>- absencia záujmu prijímateľov SS aktívne sa zúčastňovať na spoločenskom dianí v zariadení,</li> <li>- absencia záujmu prijímateľov SS aktívne sa podieľať na tvorbe a realizácii IP,</li> <li>- prehnane vysoké nároky rodinných príslušníkov prijímateľov sociálnej služby na zamestnancov DSR, (nad rámec zákona 448/2008 Z.z.), ktorí si zamieňajú pojem zariadenie sociálnych služieb so zariadením verejného zdravotníctva,</li> <li>- nastavený systém sociálnej politiky štátu,</li> <li>- nestálosť legislatívy.</li> </ul>

## 2.4 Oblasť komunikácie a participácie

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> <li>- propagácia zariadenia a komunikácia s verejnosťou (kvalitne spracovaná web stránka zariadenia, Deň otvorených dverí – prístupnosť verejnosti),</li> <li>- intenzívna komunikácia s BSK, MPSVaR SR,</li> <li>- úzka spolupráca so zariadeniami pre seniorov,</li> <li>- spolupráca s dobrovoľníkmi – využívanie občianskeho potenciálu,</li> <li>- spolupráca so vzdelávacími inštitúciami,</li> <li>- odborná prax (prínos – rozvoj sociálnych služieb prepojením praxe so vzdelávaním a výskumom),</li> <li>- spolupráca s mestskými a záujmovými organizáciami,               <ul style="list-style-type: none"> <li>– MŠ, ZŠ, ZUŠ, Mestská knižnica,</li> </ul> </li> <li>- spolupráca s Miestnym úradom MČ Nové Mesto, matrikou, sociálnou poisťovňou, zdravotnými poisťovňami, farnosťou Blumentál.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nízka úroveň spolupráce s rodinnými príslušníkmi prijímateľov SS,</li> <li>- nízka úroveň spolupráce s odbornými pracovníkmi (psychiater, psychológ) pri zvládaní prijímateľov SS s poruchami správania,</li> <li>- nízka úroveň spolupráce so záujmovými organizáciami v rámci širšieho regiónu.</li> </ul>
Príležitosti	Ohrozenia
<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozšírenie spolupráce s miestnou samosprávou a štátnou správou (úrad práce) v oblasti zamestnanosti,</li> <li>- naviazanie kontaktov s ochotníckymi a mládežníckymi organizáciami v širšom okolí.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nízka informovanosť verejnosti o potrebách seniorov umiestnených v zariadení,</li> <li>- nízka podpora verejnosti a záujem pomôcť seniorom.</li> </ul>

## 3. PROBLÉMOVÁ ANALÝZA

Hlavný problém zariadenia sociálnych služieb DSR definovaný na základe analýzy súčasného

stavu zariadenia, slabých a slabých stránok je:

- Nedostatočná pripravenosť zariadenia a jeho zamestnancov pre poskytovanie kvalitných sociálnych služieb (vzhľadom na široké spektrum zdravotných diagnóz prijímateľov sociálnej služby, najmä demenciu Alzheimerovú chorobu, poruchy správania a rôzne druhy závislosti a následné zvyšovanie náročnosti práce).

### **Hlavné príčiny problému:**

- Nedostatok odborných zamestnancov so skúsenosťami a praktickými zručnosťami pri zvládaní prijímateľov sociálnej služby so širokým spektrom a kombináciou zdravotných diagnóz a rizikových skupín:

- zvyšovanie požiadaviek na praktický a vedomostný potenciál odborných zamestnancov vzhľadom na nárast počtu prijímateľov sociálnej služby so psychiatrickými diagnózami a rizikových skupín prijímateľov,

- nedostatok vedomostí a praktických zručností zamestnancov pri zvládaní rizikových skupín prijímateľov sociálnych služieb,

- nedostatočné finančné ohodnotenie zamestnancov a ich motivácia,

- Budova a areál zariadenia nevyhovuje energeticky a priestorovo pre potreby prijímateľov sociálnych služieb a zamestnancov:

- vysoká energetická náročnosť budovy (chýba zateplenie, úniky tepla cez okná),

- Poskytované služby nie sú postačujúce rozsahom a kvalitou požiadavkám a potrebám prijímateľov sociálnych služieb, požiadavkám rodinných príslušníkov a očakávaniam zamestnancov, ako aj organizácie.

- nepostačujúce materiálne vybavenie realizovaných prvkov terapeutických aktivít v zariadení (ergoterapia, muzikoterapia, biblioterapia,),

- absencia reminiscenčnej terapie v zariadení.

## **4. CIELE A OPATRENIA**

Koncepcia zariadenia je smerovaním k dosiahnutiu naplnenia vízie zariadenia, rieši definovaný problém, jeho príčiny a využíva potenciál, príležitosti a skúsenosti pre rozvoj zariadenia

a skvalitnenie poskytovaných služieb pre ich prijímateľov. Zároveň je základom pre tvorbu rozpočtu a prípravu projektov zameraných na skvalitnenie poskytovaných sociálnych služieb.

#### **4.1 Vízia**

Sprevádzať prijímateľov sociálnych služieb DSR v ich živote tak, aby sa každý z nich s našou ľudskou a odbornou podporou aktívne podieľal na rozvoji svojich zručností a vedomostí a aby sa podľa svojich špecifických daností čo najviac zapojil do prirodzeného života v spoločnosti.

DSR je moderným zariadením, ktoré poskytuje kvalitné sociálne služby, ktoré sú v maximálnej možnej miere orientované na jej prijímateľov.

DSR poskytuje sociálne služby ich prijímateľom v humánne a esteticky upravenom prostredí, s pocitom bezpečia, domácnosti a spokojnosti.

DSR poskytuje sociálne služby prijímateľom na základe etického a odborného prístupu v súlade s ochrannou ľudských práv a základných slobôd.

#### **4.2 Hlavný cieľ a opatrenia**

##### **Hlavným cieľom zariadenia sociálnych služieb DSR je:**

„Humanizácia prostredia zariadenia a zvýšenie pripravenosti zariadenia a zamestnancov pre kvalitný výkon náročných odborných a obslužných činností a poskytovanie kvalitnejších existujúcich a ďalších služieb, v súlade s trendmi deinštitucionalizácie pri zvyšujúcom sa počte osôb so širokým spektrom diagnôz, najmä s psychiatrickými diagnózami a rôznymi druhmi závislostí“.

##### **Indikátory:**

1. Počet prijímateľov sociálnych služieb v DSR.
2. Počet žiadateľov/čakateľov o poskytovanie sociálnych služieb v DSR.
3. Počet sťažností prijímateľov sociálnych služieb a ich rodín/príbuzných na poskytovanie sociálnych služieb v DSR.

**Opatrenie 1:** Pripraviť dostatok odborných zamestnancov pri dodržaní stanovených limitov počtu prijímateľov sociálnych služieb na jedného odborného zamestnanca s požadovaným vzdelaním a praxou v oblasti poskytovania náročných sociálnych služieb pre široké spektrum a kombinácie diagnôz prijímateľov sociálnych a rizikové skupiny.

##### **Indikátory:**

1. Počet vyškolených zamestnancov v zručnostiach a vedomostiach podľa plánov vzdelávania a školenia v organizácii.

2. Počet odborných zamestnancov na počet prijímateľov sociálnych služieb s pracovným pomerom viac ako jeden rok.

3. Podiel odborných zamestnancov na celkovom počte zamestnancov.

### **Vstupy pre opatrenie 1:**

1.1 Spracovať analýzu vzdelanostného a odborného potenciálu zamestnancov a potrieb vzdelávania zamestnancov v organizácii.

1.2 Zaviest' systém vzdelávania zamestnancov v organizácii a mechanizmus odborného rastu manažmentu i zamestnancov organizácie (systematické a ďalšie vzdelávanie, kurzy, rozširovanie kvalifikácie, výmenné pobyty, stáže).

1.3 Naplniť vypracovaný a existujúci plán supervízie v zariadení DSR s cieľom prevencie vzniku syndrómu vyhorenia zamestnancov a výskytu profesionálnych stereotypov vznikajúcich pri práci s ľuďmi.

### **Výstupy pre opatrenie 1:**

Spracovaná analýza vzdelanostného a odborného potenciálu a potrieb vzdelávania zamestnancov.

Zavedený systém vzdelávania zamestnancov v organizácii a mechanizmus odborného rastu manažmentu i zamestnancov.

Naplnený plán supervízie v zariadení.

**Opatrenie 2:** Zabezpečiť kvalitné a vyhovujúce prostredie (budova a areál zariadenia) pre život prijímateľov sociálnych služieb, ako aj zamestnancov. Zabezpečiť vybavenie a stav budovy zariadenia, aby vyhovovala technickým požiadavkám, energetickej úspornosti, priestorovému a funkčnému usporiadaniu, ako aj estetickému vzhľadu.

### **Indikátory:**

1. Výdavky na energie za rok.

2. Počet priestorov na terapie a voľnočasové aktivity vyhovujúcich potrebám prijímateľov.

### **Vstupy pre opatrenie 2:**

2.1 Pripraviť a realizovať technické opatrenia pre zníženie energetickej náročnosti budovy.

### **Výstupy pre opatrenie 2:**

Zrealizované technické opatrenia pre zníženie energetickej náročnosti budovy.

**Opatrenie 3:** Skvalitniť a doplniť ponuku poskytovaných služieb, aby zodpovedala požiadavkám, potrebám, spokojnosti a kvalite života prijímateľov sociálnych služieb v zariadení DSR.

**Indikátory:**

1. Počet zavedených nových služieb pre prijímateľov.
2. Počet prijímateľov využívajúcich nové služby.

**Vstupy pre opatrenie 3:**

3.1 Zabezpečiť podporu liečebno - terapeuticky orientovaných programov zameraných na špeciálne potreby prijímateľov sociálnych služieb (muzikoterapia, ergoterapia, reminiscenčná terapia, knižnica a ďalšie) a podmienky ich realizácie.

**Výstupy pre opatrenie 3:**

Zabezpečená podpora liečebno - terapeuticky orientovaným programom zameraným na špeciálne potreby prijímateľov a zabezpečené podmienky ich realizácie.

### **4.3 Politika kvality**

Pre naplnenie vízie a hlavného cieľa má zariadenie Dom Seniorov Rudi, n.o., stanovenú nasledovnú politiku kvality:

- Systém manažérstva kvality uplatňovať ako nástroj trvalého zlepšovania poskytovaných služieb.
- Cieľavedome vytvárať dlhodobé pozitívne vzťahy s prijímateľmi sociálnych služieb, ich príbuznými a zainteresovanými organizáciami.
- Priebežne monitorovať, vyhodnocovať a naplňovať požiadavky, očakávania a spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb.
- Využívaním európskych štandardov neustále zlepšovať podmienky pre ďalší rozvoj našich aktivít, zvyšovať odbornú úroveň zamestnancov a ich kompetentnosť.
- Vytvárať pracovné prostredie vylučujúce vznik možných chýb, a podporujúce vzájomnú dôveru, zodpovednosť, motiváciu a partnerstvo.
- Vytyčovať, pravidelne vyhodnocovať, aktualizovať strategické a ostatné ciele zariadenia.
- Uplatňovať princíp prevencie pred princípom nápravy.
- Pracovať bez úrazov a negatívnych mimoriadnych udalostí.

## 5. PRÁCA S RIZIKOM

„Posudzovanie nebezpečenstiev, analýza rizík a ich znižovanie nám slúži k zavedeniu systémového prístupu k riešeniu problematiky bezpečnosti a ochrany zdravia zamestnancov zariadení sociálnych služieb pre seniorov na inštitucionálnej úrovni. Umožňuje poskytovateľovi sociálnych služieb prijať celý rad organizačných a technických opatrení smerujúcich k zvýšeniu úrovne starostlivosti o zamestnancov a BOZP a tým dosiahnuť optimalizáciu pracovného procesu a jednotlivých pracovných činností. Cieľom je zároveň i ochrana klientov pred nebezpečenstvami v pobytovom zariadení sociálnych služieb“ (Roman Krbata: Posudzovanie rizík v zariadení sociálnych služieb pre seniorov, 2013).

DSR, tak ako každé pobytové zariadenie, má dispozície a latentné vlastnosti na vznik neočakávaných resp. očakávaných negatívnych javov, pôsobením ktorých môže vzniknúť mimoriadna udalosť. Pre nás, ako manažment sú najdôležitejší ľudia t. j. ľudské zdroje v personálnom vyjadrení a samozrejme prijímatelia sociálnej služby. Na riešenie systému ochrany pred nebezpečenstvami a rizikami má DSR z pozície manažmentu zariadenia sociálnych služieb vypracovaný rizikový plán poskytovania sociálnej služby.

Ohrozenie je stav vytvárajúci možnosť aktivovať nebezpečenstvo v konkrétnom priestore a čase a v konkrétnych podmienkach zariadenia. Tento stav vzniká z činnosti zamestnancov alebo zo strany prijímateľov sociálnej služby. Tieto dve skupiny ľudí a vplývajúce ľudské faktory sú zároveň aj ohrozenými skupinami ľudí.

Z hľadiska zamestnancov sú v DSR tieto skupiny pracovných činností:

a) opatrovateľské činnosti:

- opatrovateľské činnosti,

b) činnosti sociálnej práce:

- sociálno-administratívne činnosti,

- činnosti aktívnej sociálnej práce s prijímateľom sociálnej služby v zariadení,

c) ekonomicko - prevádzkové činnosti:

- ekonomické činnosti a administratíva,

- činnosti skladového hospodárstva,

- prevádzkové, podporné a obslužné činnosti:

♣ činnosti stravovacej prevádzky,

♣ činnosti práčovne,

- ♣ činnosti vlastnej údržby,
- ♣ dopravné a prepravné činnosti,
- ♣ činnosti obsluhy kotolne,
- ♣ upratovacie činnosti.

V DSR vzniká ohrozenie z pohľadu pracovných, prevádzkových a technických činností dôsledkom neakceptovaného a nezohľadneného nebezpečenstva a zároveň riziko je mierou potenciálneho ohrozenia. V rámci spoločenstva ľudí (zamestnancov a prijímateľov sociálnej služby) v DSR je ohrozenie aktivovaným rizikom.

Znižovanie a odstraňovanie nebezpečenstiev hroziacich pre prijímateľov sociálnej služby manažment DSR zabezpečuje organizačnými a technickými opatreniami, pravidelnými školeniami BOZP a PO pre zamestnancov a ďalšími opatreniami v rámci činnosti poskytovania sociálnych služieb.

Aplikácia teórie krízového manažmentu, krízového plánovania a manažmentu rizík je súčasťou praktického manažmentu v podmienkach DSR so zameraním na zaistenie bezpečnosti, analýzu rizík a možných ohrození. Táto aplikácia rozvíja preventívne opatrenia na minimalizáciu negatívnych vplyvov rizikových javov a ich prerastanie do ohrození, do krízových situácií, s následkami poškodenia zdravia ľudských zdrojov zariadenia a zdravia prijímateľov sociálnych služieb. Hlavná úloha na zvládnutie preventívnych, organizačných a technických opatrení je na manažmente DSR, pričom je kladený dôraz na to, aby sa realizované opatrenia dodržiavali zo strany vlastného personálu DSR. Manažment a výkonný personál zariadenia ďalej v rámci prevencie vplýva na komunitu prijímateľov sociálnej služby a príbuzných, ktorí ich navštevujú, aby sa identifikované nebezpečenstvá a riziká minimalizovali prípadne eliminovali.

## **6. IMPLEMENTAČNÝ MECHANIZMUS KONCEPCIE**

Mechanizmus a podmienky realizácie koncepcie rozvoja zariadenia sú predpokladom plnenia cieľa a opatrení rozvoja organizácie. Od dodržiavania zásad a postupov, ktoré mechanizmus realizácie určuje, závisí priemet plánovaných aktivít do reality.

Tými sú najmä:

Koncepcia zariadenia je základným rozvojovým dokumentom organizácie, na ktorý sa musí prihliadať pri realizovaní všetkých plánovaných rozvojových aktivít.



Koncepcia je v súlade s Koncepciou rozvoja sociálnych služieb v Bratislavskom kraji a je tiež nástrojom na jej plnenie.

Za realizáciu koncepcie je zodpovedné zariadenie a jeho zriaďovateľ.

Pravidlá procesu realizácie koncepcie sú stanovené a verejne známe a celý proces je formalizovaný.

Aktualizácia koncepcie je organickou súčasťou jej implementácie a vytvára z nej otvorený a flexibilný dokument. Súčasťou procesu aktualizácie je systematický zber a vyhodnocovanie nových podnetov od prijímateľov sociálnych služieb a ich rodinných príslušníkov, zamestnancov zariadenia, odborníkov, verejnosti, zriaďovateľa, sledovanie prichádzajúcich príležitostí i ohrození pre zariadenie, ako aj výskyt nových skutočností, ktoré neboli známe v čase tvorby a zostavenia koncepcie. Zodpovedným za tento proces je riaditeľ zariadenia. Periodicita zvažovania aktualizácie je minimálne raz za rok (súčasne s vyhodnocovacím procesom) a v prípade potreby (odborný, legislatívny, politický, strategický podnet) aj častejšie.

## **7. ZÁVER**

Sociálne služby poskytovať na základe potrieb a požiadaviek klientov v súlade so súhrnom platných legislatívnych predpisov pre poskytovateľa sociálnej služby. Zabezpečiť každému klientovi DSR príjemnú a dôstojnú starobu a dodávať im pre nich tak veľmi potrebný pocit rodinnej atmosféry, pohody a istoty, aby sa naplnilo heslo:

**„Nie roky do života, ale život do rokov“.**

.....

**Rudolf Richter**

**štatutárny riaditeľ n.o.**