

**HUMANITY – Centrum sociálnej pomoci, Viničná ulica 679/17,
971 01 Prievidza**

POLITIKA KVALITY SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Humanity – Centrum sociálnej pomoci (ďalej len „Humanity-CSP Veľká Lehôtka“) so sídlom vo Veľkej Lehôtke je situované v Trenčianskom kraji, vzdialené 3 km od okresného mesta Prievidza. V sídle rozpočtovej organizácie vo Veľkej Lehôtke je situovaný domov sociálnych služieb, ktorý vznikol reprofilizáciou neúčelového objektu bývalej materskej školy a ktorý rôznymi rekonštrukciami a stavebnými úpravami bol prispôsobený súčasnému účelu – poskytovania sociálnych služieb dospelým ženám. Organizačnými súčasťami H-CSP sú dve vysunuté pracoviská – Domov sociálnych služieb v Prievidzi a Útulok v Prievidzi, teda v súčasnosti H-CSP poskytuje sociálne služby prijímateľom sociálnej služby v zariadeniach typu domov sociálnych služieb a útulok. H-CSP je právnická osoba Trenčianskeho samosprávneho kraja - rozpočtová organizácia s právnou subjektivitou.

Celková kapacita DSS je 57 prijímateľov sociálnej služby (dospelých žien), z toho 42 je umiestnených v DSS Veľká Lehôtka a 15 prijímateľov SS je kapacita v DSS Prievidza. Útulok v Prievidzi má kapacitu 15 prijímateľov sociálnej služby.

Kvalita života je jadrom systémového konceptu kvality sociálnych služieb, jej štandardizácie a merania. Ide v ňom o podporu života v súlade s predstavami, túžbami a plánmi prijímateľov sociálnej služby, v rovnováhe s reálnymi možnosťami k ich napĺňaniu.

Pojem kvalita v sociálnych službách sa postupne stáva jedným z najfrekvencovanejších pojmov, a to v dvoch súvisiacich rovinách :

- meranie kvality v kontexte minimálnych štandardov kvality a ich overovania. Centrálnym pojmom je v tomto prípade pojem „štandardy kvality“ ako súčasť konceptu optimálnych služieb,
- zvyšovania kvality ako špecifickej cesty k sústavnému zlepšovaniu sociálnych služieb. Táto úroveň je širším cieľom, súvisiacim so snahou H-CSP dospieť k excelentnosti, teda k výnimočnému postaveniu v rámci trhu poskytovateľov sociálnych služieb.

MOTTO

„Kdekoľvek vidím utrpenie, tam chcem byť a robiť, čo môžem.“

(princezná Diana)

POSLANIE

Prijímateľ sociálnej služby je našim partnerom a jeho názor je pre nás dôležitý.

Podpora zmysluplnej každodennosti v ľudsko-právnej perspektíve.

Máme snahu poskytovať kvalitné sociálne služby so zameraním na ochranu prijímateľa sociálnej služby pred všetkými formami zlého zaobchádzania, s nulovou intoleranciou násilia a integrovať prijímateľov sociálnej služby do spoločnosti na základe ich individuálnych schopností ale aj s vysokou mierou akceptovateľnosti ich požiadaviek.

Snahou Humanity – CSP Veľká Lehôtka je nielen uchovať ale vyzdvihnúť kvalitatívny rozmer medziľudských vzťahov vymedzený štyrmi kľúčovými obsahmi :

- Úctou (je základom dôstojnosti človeka, zároveň určuje mieru slobody v rozhodovaní, v kombinácii s osobnou zodpovednosťou za rozhodnutia),
- Akceptáciou (rešpektovanie seba samého a druhého človeka takým, akým je a poskytovanie slobodného priestoru pre iných),
- Subsistenciou (podporou - je výsledkom úcty k iným ľuďom a ich akceptácie a premieta sa do poskytovania praktickej, konkrétnej a cielenej pomoci),
- Osamostatňovaním (podpora iného človeka v osamostatňovaní, samostatnosti, nezávislosti a sebaurčení).

Kvalita života prijímateľa sociálnej služby je v centre pozornosti sociálnych služieb a je kľúčovým kritériom ich kvality.

Poňatie kvality života vzťahujeme na zmysluplný každodenný život človeka, pokiaľ možno maximálne zapojeného čo do najširších bežných životných aktivít.

Poslaním Humanity-CSP Veľká Lehôtka je poskytovať sociálne služby v zmysle zákona o sociálnych službách ako súčasť sociálnej politiky VÚC Trenčín, platnou inou legislatívou, dohovormi.

VÍZIA.

Víziou Humanity-CSP Veľká Lehôtka je zabezpečenie takého prostredia, ktoré podporuje

čo najvyššiu mieru sebestačnosti a autonómie prijímateľa sociálnej služby a zároveň poskytuje odborne správne a bezpečné sociálne služby

Aby mohlo byť splnené poslanie, boli realizovateľné vízie a zabezpečený systém manažérstva kvality poskytovaných sociálnych služieb prijal manažment Humanity-CSP Veľká Lehôtka nasledovnú **Politiku kvality** :

- Zaviesť manažment kvality so zreteľom na strategické riadenie a zvýšenie ekonomickej efektívnosti pri udržaní bezproblémového chodu Humanity-CSP Veľká Lehôtka.
- Postupovať plánovito a metodicky.
- Sociálne služby orientovať na aktuálnu a účinnú pomoc klientovi podľa jeho individuálnych potrieb pri dodržiavaní princípu ich rešpektovania a podpory ich nezávislosti.
- Sociálne služby plánovať a rozvíjať podľa individuálnych potrieb, schopností a cieľov prijímateľa sociálnej služby v súlade s individuálnym plánom, ktorý akceptuje silné stránky jeho osobnosti, pokiaľ to dovoľuje jeho zdravotný stav.
- Realizovať pravidelné Interdisciplinárne stretnutia zamerané na neustále skvalitňovanie ponúkaných sociálnych služieb.
- Využívať nové trendy v sociálnych službách.
- Ciele sociálnej služby pri nástupe prijímateľa sociálnej služby plánovať a realizovať v súčinnosti s jeho zákonnými zástupcami, prípadne inštitúciami z ktorých prichádza.
- Zaviesť programy zamerané na seberealizáciu prijímateľov sociálnej služby.
- Poskytovať sociálne služby služby spĺňajúce požiadavky na kvalitu, ktoré zároveň dbajú aj na subjektívnu spokojnosť prijímateľa sociálnej služby.
- Na všetkých úsekoch plánovane rozvíjať interné a externé vzdelávanie zamestnancov so zameraním na odborné a komunikačné zručnosti,
- Využívať samovzdelávacie a interné vzdelávanie zamestnancov zamerané na aktuálnu problematiku v Humanity – CSP Veľká Lehôtka.
- Realizovať plán priebežného vzdelávania zamestnancov.
- Zvyšovať odbornosť zamestnancov, účasťou na školeniach, seminároch a iných odborných aktivitách.
- Rozvoj ľudského kapitálu prostredníctvom systému celoživotného vzdelávania (v rámci zvyšovania kvality sociálnych služieb) zamerať pozornosť na zvyšovanie

kvalifikácie všetkých zamestnancov zariadenia sociálnych služieb v súlade s kvalifikačnými predpokladmi a požiadavkami.

- Premyslená, plánovaná a citlivá personálna politika je kľúčom k akýmkoľvek zmenám. Je potrebné vytvoriť „delnú“ a priaznivú pracovnú atmosféru, ktorej nositeľmi by boli riadiaci zamestnanci Humanity-CSP Veľká Lehôtka. V rámci rozpočtových a nárokovateľných mzdových nákladov, viesť manažment k uplatňovaniu diferencovaného odmeňovania a iných, možno nefinančných foriem motivácie zamestnancov,
- Skvalitniť voľnočasové aktivity, zvyšovanie participácie rodín prijímateľov sociálnej služby a okolitej komunity na realizovaných aktivitách.
- Riešiť pracovnú rehabilitáciu a projekty sociálnej inklúzie klientely, fyzioterapia, trívium, široký záber psychoterapií a krúžkové aktivity, prvky špeciálnej telesnej výchovy, pracovná rehabilitácia (aranžérstvo, textil, papier), rozvoj zručností – zdokonaľovanie v sebaobsluhe, sebaobhajobe, rozvoj sociálnej komunikácie, záujmová, relaxačná a rehabilitačná činnosť, špecializované poradenstvo ušité na mieru.
- Synergia prijímateľov sociálnej služby v Humanity – CSP Veľká Lehôtka so širokou verejnosťou (nadviazanie sociálnych väzieb, spriatenie viacerých generácií, zvýšenie sebavedomia u prijímateľov sociálnej služby).
- Zaviesť Integračné aktivity kultúrneho charakteru.
- Ako kľúčovú životnú rolu prijímateľov sociálnej služby vnímame tzv. klientsku rolu.
- Východiskom pre ľudsko-právny rozmer poskytovania sociálnych služieb sú výsostne sociologické koncepty: koncept každodennosti a koncept sociálnych rolí človeka a ich valorizácie.
- Nepodceňovať aktívnu komunikáciu s verejnosťou, výsledkom defenzívneho prístupu je časté negatívne vnímanie zariadení sociálnych služieb sprostredkované médiami . Konceptná komunikácia dokáže vytvárať pravdivý a tiež priaznivý obraz o zariadení, jeho službách a kvalitných a ochotných zamestnancoch, denne zachraňujúcich životy a zdravie svojich zverencov.
- „ Staré dobré zariadenie sociálnych služieb“ - takýto, alebo podobný slogan by mohol byť komunikovaný a prezenovaný v širokej verejnosti.

SWOT ANALÝZA Humanity-CSP Veľká Lehôtka

Silné stránky

- flexibilita a zodpovednosť pracovníkov
- snaha o zvyšovanie vedomostí,
- otvorenosť a kladný prístup k inováciám,
- schopnosť pracovať aj nad rámec pracovných povinností,
- pravidelný monitoring spokojnosti PSS/rodinných príslušníkov,
-

Slabé stránky

- nedostatočný záujem a spolupráca rodinných príslušníkov so zariadením,
- nevhodná poloha zariadenia (na konci obce, veľká vzdialenosť od centrálneho diania,
- nevyhovujúce a zastaralé usporiadanie jednotlivých priestorov zariadenia a s tým súvisiace ďalšie náklady (pri dodržaní štandardov),
- vysoká psychická a fyzická záťaž zamestnancov a s tým spojená ich častá choroba a práceneschopnosť.

Príležitosti

- možnosť variácie ponúkaných služieb,
- možnosť využívania externých pracovníkov
- možnosť čerpania viaczdrojového financovania.

Ohrozenia

- neustále novelizovanie zákona 448/2008 o soc. službách VZP a s tým spojený nárast byrokracie,
- chýbajúci časový priestor na prácu sociálny pracovník – klient, z dôvodu neustále sa zvyšujúcej administrácie,
- nízke finančné ohodnotenie pracovníkov sociálnych služieb,
- nezáujem mladých ľudí o prácu v sociálnych zariadeniach.

Veľká Lehôtka, 01. 01. 2022

Mgr. Ľubomír Valovič
riaditeľ H.CSP