



## **Základná listina kvality**

### **Mestského centra sociálnych služieb Malacky**

V zmysle plnenia podmienok kvality poskytovaných sociálnych služieb kritéria 2.1 prílohy č. 2 písm. A zákona 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 Mestské centrum sociálnych služieb Malacky (ďalej len „MsCSS“) vymedzuje účel a obsah poskytovania sociálnych služieb (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľom sociálnych služieb.





## Úvod

Ustanovenie § 9 ods. 6 zákona 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 (ďalej len „zákon“) ukladá poskytovateľovi sociálnych služieb povinnosť plniť podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby podľa prílohy č. 2 písm. A. Táto príloha zákona vymedzuje 21 kritérií v rámci štyroch oblastí, ktoré musí poskytovateľ naplniť, aby mohol splniť podmienky kvality. V rámci druhej oblasti – Procedurálne podmienky, kritéria 2.1 príslušného štandardu, musí mať poskytovateľ sociálnej služby v písomnej forme presne definovanú a zverejnenú strategickú víziu (poslanie a hodnoty), ciele, stratégiu a plán poskytovania sociálnej služby, ktoré vychádzajú z individuálnych potrieb prijímateľov sociálnych služieb a aktívne ju naplňovať a realizovať. Poskytovateľ sociálnej služby musí aktívne presadzovať partnerský a individuálny prístup, ktorý vedie prijímateľa sociálnej služby k spoluzodpovednosti, spolurozhodovaniu a splnomocňovaniu a objavuje tak hodnotu terajšieho a potenciálneho prínosu prijímateľa sociálnej služby pre spoločnosť. Poskytovateľ sociálnej služby musí vytvárať priestor pre prijímateľov sociálnych služieb, 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 sociálnych služieb s potrebami prijímateľov sociálnych služieb.

Na naplnenie uvedeného indikátora je nevyhnutné presne zadefinovať účel a obsah sociálnych služieb, ktoré Mestské centrum sociálnych služieb Malacky poskytuje (ďalej len „MsCSS“), zadefinovať východiskový stav a legislatívne determinanty. Následne je potrebné v súčinnosti so všetkými zainteresovanými stranami – manažment MsCSS, sociálni pracovníci MsCSS, zástupkyňa zriaďovateľa (poslankyňa a zároveň členka sociálnej komisie pri MsZ Malacky), zástupkyne prijímateľov sociálnych služieb v zariadení opatrovateľskej služby a rodinní príslušníci prijímateľov sociálnych služieb domáca opatrovateľská služba, denný stacionár a jedáleň hľadať optimálne možnosti definovania jednotlivých zložiek indikátora.

### Spracovateľský tím

Zástupcovia poskytovateľa sociálnych služieb:	Mgr. Melánia Dujsíková, riaditeľka MsCSS Ing. Iveta Kunáková, ekonómka Mgr. Jana Tomšová, sociálna pracovníčka Mgr. Jana Černá, sociálna pracovníčka Mgr. Adela Ondrisková, sociálna pracovníčka
Zástupca zriaďovateľa:	PhDr. Ing. Lucia Vidanová, poslankyňa
Zástupcovia prijímateľov sociálnych služieb:	Mgr. Alžbeta Dubajová (ZOS) Anna Danihelová (ZOS)
Zástupcovia rodinných príslušníkov:	JUDr. Zuzana Dobrodenková, PhD. (OS, DS) Katarína Martincová (jedáleň)



### **Harmonogram:**

1. Ustanovenie spracovateľského tímu (jún 2017)
2. Stretnutie všetkých členov – oboznámenie so základným vymedzením kritéria, objasnenie pojmov, ujasnenie všetkých determinantov, určenie názvu dokumentu, dohodnutie ďalších stretnutí, resp. postupov a metodiky (jún 2017)
3. Stretnutia spracovateľského tímu – určenie účelu sociálnych služieb, obsahu sociálnych služieb, poslania organizácie, vízie organizácie, stratégie organizácie, cieľov organizácie (SMART), postupov organizácie (3-5x jún – august 2017)
4. Spracovanie dokumentu (august 2017)
5. Zverejnenie dokumentu na webovej stránke mesta, MsCSS, a v tlačenej forme v organizácii na každom stredisku (august 2017)
6. Pripomienkovanie a následné vyhodnotenie pripomienok spracovateľským tímom (september 2017)
7. Finálna verzia dokumentu a jej zverejnenie (október 2017)

Spracovateľský tím sa stretol celkom 5 krát:

13.06.2017 (utorok) 14.00 hod. – 16.00 hod.

27.06.2017 (utorok) 13.00 hod. – 14.00 hod.

19.07.2017 (streda) 13.00 hod. – 14.45 hod.

25.07.2017 (utorok) 13.00 hod. – 14.00 hod.

16.07.2017 (streda) 13.00 hod. – 16.00 hod.

Ďalšie stretnutia sa uskutočnia po ukončení pripomienkovania tohto materiálu a následne minimálne 1x za rok v rámci vyhodnotenia plnenia jednotlivých stratégií a cieľov.

Tento materiál je zverejnený na webovej stránke MsCSS, webovej stránke mesta a v listinnej podobe je prístupný vo vestibule MsCSS, v každej kancelárii MsCSS, ako aj v spoločenských miestnostiach zariadení opatrovateľskej služby a denného stacionára.

**K tomuto materiálu je možné vzniesť pripomienky a návrhy písomnou formou na adresu Mestské centrum sociálnych služieb Malacky, Ulica 1. mája 9, 901 01 Malacky alebo elektronicky na e-mail: [mscss@stonline.sk](mailto:mscss@stonline.sk) do 8. septembra 2017.**



## Účel a obsah sociálnych služieb poskytovaných MsCSS

MsCSS poskytuje odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti alebo súbor týchto činností, ktoré sú zamerané na

- prevenciu vzniku nepriaznivej sociálnej situácie, riešenie nepriaznivej sociálnej situácie alebo zmiernenie nepriaznivej sociálnej situácie fyzickej osoby, rodiny alebo komunity,
- zachovanie, obnovu alebo rozvoj schopnosti fyzickej osoby viesť samostatný život a na podporu jej začlenenia do spoločnosti,
- zabezpečenie nevyhnutných podmienok na uspokojovanie základných životných potrieb fyzickej osoby,
- riešenie krízovej sociálnej situácie fyzickej osoby a rodiny,
- prevenciu sociálneho vylúčenia fyzickej osoby a rodiny.

### Odborné činnosti:

- základné sociálne poradenstvo,
- pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby,
- pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov,
- sociálna rehabilitácia,
- preventívna aktivita,
- pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podpora pri organizovaní času, podpora pri zapojení sa do spoločenského a pracovného života, podpora rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií a podpora spoločensky primeraného správania v rámci podpory samostatného bývania.

### Obslužné činnosti:

- ubytovanie v obytnej miestnosti alebo v jej časti s príslušenstvom, užívanie spoločných priestorov a poskytovanie vecných plnení spojených s ubytovaním alebo poskytnutie prístrešia na účel prenocovania;
- stravovanie v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav fyzických osôb podľa stravných jednotiek; poskytovanie celodennej stravy – raňajky, desiata, obed, olovrant, večera, v prípade diabetickej stravy aj druhá večera (možnosť výberu racionálnej a diabetickej stravy);
- upratovanie, pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva.



### Ďalšie činnosti:

- utváranie podmienok na prípravu stravy, výdaj stravy a výdaj potravín,
- vykonávanie nevyhnutnej základnej osobnej hygieny,
- poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi,
- úschovu cenných vecí,
- záujmovú činnosť
- poskytovanie osobného vybavenia, nevyhnutného ošatenia a obuvi, prepravy,
- donášku stravy,
- požičiavanie pomôcok,
- zabezpečenie záujmovej činnosti.

### Súbor týchto činností je premietnutý do sociálnych služieb podľa druhu:

Sociálne služby krízovej intervencie:

- **útulok** (kapacita 3 miesta)

Sociálne služby na riešenie nepriaznivej sociálnej situácie z dôvodu ťažkého zdravotného postihnutia, nepriaznivého zdravotného stavu alebo z dôvodu dovŕšenia dôchodkového veku:

- **zariadenie opatrovateľskej služby** Ulica 1. mája 9, Malacky (kapacita 18 miest)
- **zariadenie opatrovateľskej služby** Mierové námestie 12, Malacky (kapacita 24 miest)
- **denný stacionár** (kapacita 14 miest)
- **domáca opatrovateľská služba**
- **prepravná služba**
- **požičiavanie pomôcok**

Podporné služby:

- **odľahčovacia služba**
- **jedáleň**
- **práčovňa**
- **stredisko osobnej hygieny**



## Poslanie

*Vyjadruje zmysel existencie organizácie. Charakterizuje, prečo organizácia pôsobí a aký má účel. Poslanie zahŕňa najširšiu a najvyššiu úroveň organizačných cieľov a zámerov. Poslanie vymedzuje hranice, v ktorých sa má organizácia pohybovať. Poslanie je nemenné dlhší čas. Poslanie je nástroj na rozhodovanie o prioritách, aktivitách, cieľoch, zodpovednosti. Definovanie poskytovaných služieb – východiskový stav, kde sme, čo robíme, definovať, kedy nenaplníme atribúty poslania a kedy sa má poslanie meniť. Dobré stanovené poslanie vymedzuje, čo je pre organizáciu dôležité, jasne stanovuje pre koho sú služby určené, prezentuje navonok a dovnútra smerovanie organizácie. Čo za prácu je to, čo robíme?*

Poslanie MsCSS:

**S tímom odborných zamestnancov poskytujeme sociálne služby seniorom a ľuďom, ktorí sa ocitli v nepriaznivej životnej situácii so zreteľom na ich individuálne potreby. Podporujeme klientov na ceste k dosiahnutiu spokojnosti v živote.**

## Vízia

*Dosiahnuteľná predstava o tom, aká si organizácia praje byť v budúcnosti. Vízia vyplýva z poslania. Vízia je základný prvok strategického plánovania toho, čo chce organizácia dosiahnuť v strednodobom alebo dlhodobom horizonte. Vízia má byť jasná a zrozumiteľná, má popisovať ideálny, cieľový stav, má definovať úspech organizácie. Vízia musí byť inšpirujúca a musí to byť výzva. Vízia je emócia.*

Vízia MsCSS:

**Chceme byť hrdí a v regióne najlepší. Chceme inovovať veci s citom a neustále vnímať za sociálnou službou človeka.**



## Ciele

*Želaný a plánovaný stav, ktorý sa má dosiahnuť vo zvolenom čase. Ciele môžu byť krátkodobé a dlhodobé. Dobrý cieľ musí byť špecifický, merateľný, aktivizujúci a akceptovaný, realistický, časovo ohraničený (podmienka S.M.A.R.T.). Každý cieľ je podmienkou k naplneniu vízie a poslania.*

MsCSS má stanovených 19 cieľov rozdelených do 5 kategórií podľa zamerania:

Personálne ciele - 5

Materiálne ciele - 3

Finančné ciele - 2

Ciele orientované na klientov - 6

Marketingové ciele - 3

### Rozdelenie cieľov podľa obdobia plnenia:

#### Krátkodobé

1.	Zavedenie štandardov kvality do praxe	orientovaný na klientov
2.	Modernizácia objektu a nadstavba MsCSS (vybudovanie nového podlažia, vybudovanie terasy k existujúcemu podlažiu, revitalizácia kuchyne, revitalizácia areálu MsCSS)	materiálny
3.	Nový domáci poriadok pre zariadenie opatrovateľskej služby	orientovaný na klientov
4.	Vytvoriť možnosti reálneho poskytovania podpornej sociálnej služby – odľahčovacia služba	orientovaný na klientov
5.	Krízový manažment	orientovaný na klientov
6.	Efektívna komunikácia na všetkých úrovniach	marketingový

#### Strednodobé

1.	Osobnostný rast zamestnancov	personálny
2.	Lojalita zamestnancov k organizácii	personálny
3.	Aktívny prístup zamestnancov k organizácii	personálny
4.	Personálne kapacity zosúladiť s nárokmi a požiadavkami na konkrétny výkon práce	personálny
5.	Spokojní zamestnanci	personálny
6.	Modernizácia a revitalizácia priestorov jedálne	materiálny
7.	80%-ný podiel miezd na celkových výdavkoch organizácie	finančný
8.	Zvýšiť objem finančných prostriedkov MsCSS	finančný



9.	Vyššia kvalita života seniorov	orientovaný na klientov
10.	Pozitívne vnímanie organizácie zo strany verejnosti – neklieťov	marketingový
11.	Zvýšenie kreditu organizácie	marketingový

### **Dlhodobé**

1.	Vybudovanie nových priestorov útulku, resp. rozšíriť kapacity útulku tak, aby boli k dispozícii dve miestnosti so spoločnou sprchou, WC a umývadlom, s celkovou kapacitou 6 miest	materiálny
2.	Reflektovanie na potreby klientov a potencionálnych klientov MsCSS	orientovaný na klientov

## **Stratégie**

*Plán, ako sa dostať z východiskovej situácie do požadovanej situácie – strednodobý až dlhodobý plán prioritných aktivít. Možnosti, spôsoby a taktiky, ktoré otvárajú priestor na dosahovanie cieľov. Stratégia = implementačné detaily.*

K stanoveným cieľom organizácie je vytvorených spolu 55 stratégií.

Personálne ciele – 14 stratégií

Materiálne ciele – 5 stratégií

Finančné ciele – 5 stratégií

Ciele orientované na klientov – 19 stratégií

Marketingové ciele – 12 stratégií

Prehľad stratégií jednotlivých cieľov je súčasťou prílohy.

## **Postupy**

*Uplatňovanie odborných, obslužných a ďalších činností, ktoré sú obsahovou náplňou sociálnej služby.*

Postupy sú konkrétne techniky, opatrenia a metódy sociálnej práce a sú predmetom samostatného dokumentu.