

**Užívateľ:** Golden Age domov pre seniorov

**Vydanie:** 01





## Štandardy kvality v Golden Age





Vážení obyvatelia,  
tu nájdete stručné informácie o Vašich právach, ktoré upravuje príloha zákona o sociálnych službách, ktoré musíme my, ktorí Vám pomáhame dodržiavať.





Štandardy kvality v sociálnych služieb sú zjednodušene povedané práva každého obyvateľa Golden Age, teda aj Vaše na:





- porozumenie, úctu a dobré vzťahy,
- primeranú podporu a pomoc,
- pocit bezpečia,
- slušné zaobchádzanie,
- pekné bývanie,
- dobré stravovanie,
- priestor na súkromie a osobné záujmy,
- stretávanie sa so svojou rodinou a priateľmi,
- kvalitné služby,
- a ostatné veci, ktoré sú dôležité,  
pri ktorých potrebujete našu pomoc.






Čo stanovuje zákon?	Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:	
<b>I. Oblasť: PROCEDURÁLNE PODMIENKY</b>		
<p><b>1.1</b> Účel a obsah poskytovania sociálnej služby (strategická vízia, poslanie, ciele) a prístup k prijímateľovi sociálnej služby.</p>		<p>Našou snahou je umožniť Vám dôstojné prežitie zlatého veku života. Tvoriť a udržiavať prostredie, ktoré bude bezpečné, kultivované a podnetné. Poskytovať Vám flexibilné, na individuálnom prístupe založené kvalitné služby. Naším cieľom je Vaša spokojnosť.</p>
<p><b>1.2</b> Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.</p>		<p>Naše služby poskytujeme tým ktorí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ sú na ne v zmysle zákona odkázaní,</li> <li>➤ si podali žiadosť o prijatie do zariadenia spolu s povinnými prílohami,</li> <li>➤ uzatvorili zmluvu o poskytovaní sociálnej služby.</li> </ul>
<p><b>1.3</b> Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.</p>		<p>V zmluve sa Vám zaväzujeme poskytovať služby, ktoré Vám pomôžu skvalitniť Váš život. Vy sa v zmluve zaväzujete platiť za poskytnuté služby. Obsah zmluvy Vám podrobne vysvetlí sociálna pracovníčka. V prípade, že si to rozmyslíte, tak zmluvu môžete aj ukončiť.</p>
<p><b>1.4</b> Účel a odborné zameranie metód, techník a postupov pri poskytovaní odborných činností vymedzených pre daný druh sociálnej služby.</p>		<p>Pomáhame Vám pri takých úkonoch a činnostiach, ktoré si nemôžete zabezpečiť samostatne z dôvodu vysokého veku alebo zdravotného stavu. Svoju prácu vykonávame spôsobom, ktorý má pomôcť zlepšiť kvalitu Vášho života. Neustále sa vzdelávame, aby sme to robili čo najlepšie, aby ste boli s našimi službami spokojní.</p>

<b>Čo stanovuje zákon?</b>	<b>Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:</b>	
<p><b>1.5</b> Individuálny plán prijímateľa sociálnej služby alebo postupy a pravidlá individuálnej práce s prijímateľom sociálnej služby.</p>		<p>To čo potrebujete a akým spôsobom Vám stým máme pomôcť je vlastne Váš individuálny plán, ktorý vypracuje kľúčový pracovník spolu s Vami. Kľúčový pracovník je napríklad opatrovatelka, ktorú ste si vybrali, aby Vám pomáhala pri zabezpečovaní Vašich potrieb.</p>
<p><b>1.6</b> Aktivizácia prijímateľa sociálnej služby a sieťovanie ďalšej podpory.</p>		<p>Vytvárame pre Vás rôznorodé aktivity, z ktorých si môžete vybrať, tie ktoré Vás najviac zaujímajú, ktoré máte radi. Organizujeme aj výlety, návštevy kultúrnych podujatí, prechádzky po okolí. To čomu sa budete venovať záleží na Vás, preto nám nezabudnite povedať, čo Vám najviac vyhovuje.</p>
<p><b>1.7</b> Podpora pri zabezpečení zdravotnej starostlivosti a prevencia v oblasti zdravia.</p>		<p>Máte možnosť si ponechať svojho doterajšieho obvodného lekára, alebo si môžete vybrať toho, ktorý chodí do zariadenia. Ak potrebujete lekárske vyšetrenie na príklad v nemocnici, tak Vám ho pomôžeme zabezpečiť.</p>
<p><b>1.8</b> Prevencia krízových situácií a práca s rizikom v sociálnych službách. Používanie prostriedkov netelesného obmedzenia a telesného obmedzenia.</p>		<p>Všetci zamestnanci sú povinní sa k Vám správať slušne a s úctou! Ak sa stane, že je ohrozené zdravie Vaše alebo iných ľudí, tak vtedy je možné na krátky čas obmedziť práva toho, kto ohrozuje ostatných. Aj vtedy sa však k takému človeku musia zamestnanci správať slušne.</p>

<b>Čo stanovuje zákon?</b>	<b>Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:</b>	
<p><b>1.9</b> Ochrana pred zlým zaobchádzaním.</p>		<p>Vaše práva chránia zákony, ktoré musia všetci, ktorí Vám pomáhajú dodržiavať! Ak si myslíte, že sú Vaše práva porušené sťažujte sa, povedzte to svojmu dôverníkovi alebo svojim príbuzným.</p>
<p><b>1.10</b> Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.</p>		<p>Pravidelne sa Vás pýtame na to, ako ste spokojní s našimi službami prostredníctvom dotazníkov spokojnosti. Svoje postrehy, podnety a sťažnosti môžete aj kedykoľvek povedať osobne napríklad p. riaditeľke alebo vedúcej prevádzky, alebo môžete využiť anonymnú schránku na podávanie sťažností. Vyjadrenie Vášho názoru je Vaše právo, nikto Vám to nesmie vyčítať! Snažíme sa pracovať zodpovedne a usilovne, niekedy však robíme nechtiac aj chyby. Preto Vás prosíme, úprimne nám povedzte čo je potrebné zlepšiť! Vynasnažíme sa polepšiť!</p> 
<p><b>1.11</b> Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností.</p>		<p>O tom, aké služby Vám dokážeme zabezpečiť sa dozviete od sociálnych pracovníčok a z informácií, ktoré sú napísané v zmluve a Domácom priadku. Ak niektorým veciam nerozumiete, alebo sú napísané príliš zložito, tak Vám ich pracovníci zariadenia ochotne vysvetlia.</p>

<b>Čo stanovuje zákon?</b>	<b>Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:</b>	
<p><b>1.12</b> Právo slobodne komunikovať a právo na nenarušovanie osobného priestoru.</p>		<p>So svojou rodinou a priateľmi sa môžete stretávať alebo telefonovať kedykoľvek. Ak potrebujete pomôcť napríklad pri telefonovaní alebo napísaní listu, požiadajte o to sociálnu pracovníčku – rada Vám pomôže. Vaša izba je Váš domov, všetci pracovníci, ale aj ostatní obyvatelia to musia rešpektovať!</p>
<p><b>1.13</b> Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.</p>		<p>Pomáhame Vám v tých veciach, ktoré si neviete zabezpečiť samostatne. Vždy nám však povedzte, ako a kedy ich máme vykonať, aby ste boli spokojní. Samostatné vykonávanie bežných denných činností a aktivít je pre Vás veľmi dôležité, zachováate si tak vlastnú dôstojnosť a celkovú kondíciu.</p>
<p><b>1.14</b> Právo na uplatňovanie spôsobilosti na právne úkony.</p>		<p>Ak potrebujete pomoc pri ochrane Vašich práv, alebo pri vybavovaní rôznych úradných záležitostí, tak požiadajte o pomoc sociálnu pracovníčku. Tá Vám pomôže, alebo zabezpečí pomoc inej osoby, napríklad notára alebo právnik, bude Vás sprevádzať pri vybavovaní na úradoch.</p>
<p><b>1.15</b> Dôverník v sociálnych službách.</p>		<p>Dôverník je osoba, ktorú si sami vyberiete, ktorá Vám bude pomáhať pri zabezpečovaní dodržiavania Vašich práv. Ak ste si svojho dôverníka vybrali treba to oznámiť písomne sociálnej pracovníčke. Dôverník nenahrádza povinnosti Vašich rodinných príslušníkov, ktoré voči Vám majú – tie si musia plniť aj naďalej!</p>

Čo stanovuje zákon?	Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:	
<b>II. Oblasť: PERSONÁLNE PODMIENKY</b>		
<p><b>2.1</b> Personál poskytovateľa sociálnej služby je vyškolený v oblasti základných ľudských práv a aktívne ich aplikuje pri poskytovaní sociálnej služby.</p>		<p>Vzdelávame sa, aby sme vedeli pracovať spôsobom, ktorý bude v súlade s Vašimi občianskymi právami, ktoré sme povinní rešpektovať.</p>
<p><b>2.2</b> Štruktúra a počet pracovných miest a kvalifikačné predpoklady na ich plnenie sú v súlade s § 84. Počet zamestnancov je primeraný počtu prijímateľov sociálnej služby a ich potrebám.</p>		<p>Snažíme sa zabezpečiť dostatok kvalifikovaných pracovníkov, ktorí Vám pomáhajú pri rôznych činnostiach, tak aby ste boli spokojní. Naše opatrovatelky, zdravotné sestry a sociálne pracovníčky Vám pomáhajú pri bežných činnostiach, tak ako najlepšie vedia, v takom rozsahu, aký je pre Vás prínosom.</p>
<p><b>2.3</b> Prijímanie zamestnancov a zaškoľovanie zamestnancov v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.</p>		<p>Každý nový zamestnanec sa postupne za pomoci svojich kolegov a kolegýň usilovne učí pracovať tak, aby ste boli s jeho prácou spokojní. Niekedy to chvíľu trvá, prosíme Vás buďte trpezliví.</p>

<b>Čo stanovuje zákon?</b>	<b>Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:</b>	
<p><b>2.4</b> Ďalšie vzdelávanie a zvyšovanie odbornej spôsobilosti zamestnancov poskytovateľa sociálnej služby, ktoré sú v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a hodnotenie zamestnancov, ktoré zahŕňa vypracovanie osobných cieľov, úloh a potrebu ďalšieho vzdelávania a spôsob ich naplnenia.</p>		<p>Pravidelne sa všetci vzdelávame, aby sme mohli vykonávať naše povolanie spôsobom, že s našou prácou budete spokojní. Všetky činnosti, ktoré vykonávame vo Vaš prospech sú usporiadané do logického sledu, sú vzájomne prepojené a tvoria bežný rytmus dňa. Vynakladáme však maximálne úsilie na to, aby sme ich dokázali vykonávať spôsobom a v čase, ktorý zodpovedá Vaším individuálnym potrebám, nárokom a zvyklostiam. Stále sa učíme novým veciam, aby sme Vám vedeli čo najlepšie pomôcť.</p>
<p><b>2.5</b> Program supervízie u poskytovateľa sociálnej služby.</p>		<p>Supervízia je spôsob na zvyšovanie našich zručností, napríklad v komunikácii, pomocou ktorej sa snažíme zistiť Vaše potreby.</p>
<p><b>III. Oblasť: PREVÁDZKOVÉ PODMIENKY</b></p>		
<p><b>3.1</b> Priestory poskytovateľa sociálnej služby spĺňajú požiadavky všeobecne záväzných právnych predpisov, ktoré upravujú priestorové, technické a hygienické podmienky prevádzkovania sociálnej služby.</p>		<p>Všetky izby a spoločenské priestory sa snažíme neustále vylepšovať spôsobom, ktorý zabezpečí, že sa Vám bude dobre bývať. Ak potrebujete niečo zlepšiť tak nám to povedzte. Ak to bude možné, určite sa vynasnažíme Vám vyhovieť. Svoju izbu si môžete dovybaviť podľa vlastných predstáv a možností.</p>

<b>Čo stanovuje zákon?</b>	<b>Takto sa snažíme naplniť Vaše práva:</b>	
<p><b>3.2</b> Prijímatelia pobytovej sociálnej služby majú primerané a dobré podmienky na bývanie a právo na nenarušovanie osobného priestoru.</p>		<p>Všetci naši pracovníci musia rešpektovať, že Vaša izba je Váš domov. Každý pracovník, ktorý chce vojsť do Vašej izby musí najskôr zaklopať. Ak to neurobí, tak ho na to upozornite!</p>
<p><b>3.3</b> Prijímateľom pobytovej sociálnej služby je poskytovaná primeraná strava, nezávadná pitná voda a zabezpečované oblečenie, ktoré vyhovuje ich potrebám a preferenciám.</p>		<p>Stravovať sa môžete v jedálni alebo na svojej izbe, podľa toho ako Vám to najviac vyhovuje. Ak máte lekárom stanovenú diétu, tak Vám ju vieme pripraviť/ zabezpečiť.</p>
<p><b>3.4</b> Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje stimulujúce prostredie priaznivé pre aktivizáciu prijímateľov sociálnej služby a disponuje dostatočným vybavením pre aktivizáciu prijímateľov.</p>		<p>V priestoroch Golden Age máte vytvorené podmienky na aktivity, spoločenské podujatia, záujmy, relax a oddych. O tom čo a kedy chcete robiť hovorte s pracovníkmi zariadenia, vynesajú sa najst' spôsob, ako Vám pomôcť Vaše potreby naplniť.</p>
<p><b>3.5</b> Určenie pravidiel prijímania darov.</p>		<p>Ak niekto niečo daruje zariadeniu, tak vždy o tom dostane potvrdenie, ktoré sa volá Darovacia zmluva.</p>

Vypracoval: Pavel Ďurčo

Schválil: Mgr. Viera Prísažná,  
riaditeľka DpS Golden Age