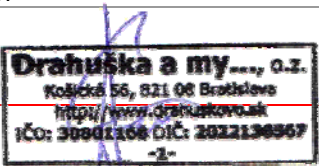




Názov a identifikácia	PrK - Príručka kvality 20130104
Vypracoval	Jozef Šóth
Zodpovedá	Jozef Šóth
Schválil	Jozef Šóth
Podpis	



podľa normy
ISO 9001:2008

1 Politika kvality

Hlavným cieľom spoločnosti je poskytovanie kvalitných sociálnych služieb. Pritom je vedúcim atribútom tejto činnosti spokojnosť klienta a jeho rodičov s poskytovanou službou.

Napriek nepriaznivej situácii v systéme poskytovania sociálnej starostlivosti v SR spoločnosť vynakladá všetko na kvalitné výsledky svojej práce v trvalej dynamike systémových zmien v sociálnych službách.

Svoju činnosť spoločnosť trvale sleduje a vyhodnocuje aby prostredníctvom prijatých opatrení poskytovala svojim klientom stále lepšie služby.

2 Deklarácia

- Príručka kvality

Príručka kvality (PrK) je základným dokumentom systému riadenia kvality (QMS) zavedeným v súlade s normou ISO 9001:2008. PK definuje všetky zásadné činnosti ktoré majú vplyv na kvalitu poskytovanej služby podľa predmetu činnosti (viď nižšie).

- Závazok vedenia

Vedenie spoločnosti sa zaväzuje k poskytovaniu čo najkvalitnejších služieb pre svojich klientov, zaväzuje sa dodržiavať zásady QMS v súlade s normou ISO 9001:2008. V súlade so stanovenou Politikou kvality podľa PK zabezpečuje svoju činnosť v súlade s najnovšími poznatkami dostatočnosťou zdrojov pre prospech svojich klientov.



- **Identifikácia organizácie**

Občianske združenie Drahuška a my..., je dobrovoľná a otvorená spoločenská organizácia, združujúca občanov so záujmom o problematiku a život jednotlivcov s autizmom a inými podobnými postihnutiami. Poslanie občianskeho združenia Drahuška a my... je zamerať sa na zmysluplné žitie a trávenie voľného času jednotlivcov s autizmom a inými podobnými postihnutiami najmä v dospelosti, zvyšovanie ich kvality života v komunitnom spôsobe života v prirodzených podmienkach, s priamym nácvikom ich zručností a návykov. Hlavným cieľom Drahuška a my..., o.z. je vybudovanie a prevádzka domova komunitného bývania pre osoby s autizmom a podobnými postihnutiami Drahuškovo s vytvorením špecifických zodpovedajúcich podmienok prispôsobujúcich sa potrebám svojich klientov.

Realizačným pracoviskom občianskeho združenia Drahuška a my... je Komunitné centrum Drahuškovo, adresa Drahuškovo 828, 916 16 Krajné, ktoré predstavuje priestorové, personálne a logistické zázemie k realizácii cieľa občianskeho združenia (ďalej ako Drahuškovo). Riadiacu štruktúru do jednotlivých pozícií Drahuškova menuje a deleguje Predstavenstvo Drahuška a my..., o.z. ako štatutárny orgán občianskeho združenia.

Základným cieľom Drahuškova je pomôcť zdravotne postihnutým, najmä osobám s autizmom, ktoré dnes na Slovensku nemajú nikde šancu žiť v takýchto podmienkach. Pomôcť ich rodičom a blízkym žiť spoločne zmysluplný život, aby sa každý mohol venovať svojej práci, životu a zábave. A rovnako dať šancu deťom z detských domovov na život v tvorivom prostredí vo forme „Domova na polceste“ ktorý im dá aj vzdelanie, zručnosti v bežných životných a pracovných činnostiach a spoločný život v rodinných podmienkach komunitného centra.

Realizačné pracovisko:

Komunitné centrum Drahuškovo

Drahuškovo 828, 916 16 Krajné

Zriaďovateľ:

Drahuška a my..., občianske združenie

Košická 56, 821 08 Bratislava

http://www.drahuskovo.sk, e-mail: drahuskovo@drahuskovo.sk

tel. mobil: ++421 905 628812, fax: ++421 2 64 779 033

IČO: 30801168

DIČ: 2022136567

číslo účtu: OTP Banka č.ú.: 8970976/5200

- **História a postavenie**

Komunitné centrum Drahuškovo bolo vybudované vďaka podpore grantov EEA a NFM s príspevím štátneho rozpočtu SR. Dostavba Drahuškova bola ukončená 30. 8. 2010. Drahuškovo je orientované na poskytovanie sociálnych služieb pre osoby s autizmom a podobnými postihnutiami.

Podobne ako zariadenia v tomto segmente poskytovania služieb musíme aj my pracovať ekonomicky zmysluplne a efektívne. V spoločnosti ako je naša sú poskytované služby v súlade s celkovou firemnou filozofiou, čo znamená, že sú to služby ľudí pre ľudí. Považujeme za nevyhnutné zaistenie optimálnej kvality pri poskytovaných službách našim klientom. Preto sme v záujme našich klientov v minulosti vytvorili a v súčasnosti vytvárame najlepšie predpoklady.

V záujme dosahovania našich cieľov :

1. Máme motivovaných a kvalifikovaných zamestnancov s bohatou praxou.
2. Pri poskytovaní našich služieb kvalitu zabezpečujeme a riadime prostredníctvom nášho inovatívneho systému kvality. Tento systém riadenia kvality je realizovaný s podporou infraštruktúry a techniky a jeho hlavné body sú
 - Orientácia na klienta
 - Orientácia na zamestnanca
 - Ochrana životného prostredia
 - Informovanosť
 - Risk manažment alebo riadenie rizík
 - Finančný controlling
 - Etický kódex



- Predmet činnosti

Predmetom činnosti Drahuškova je: „preventívna, diagnostická, liečebná, edukačná a ošetrovateľská ambulatná a ústavná starostlivosť o klientov s autizmom a podobnými postihnutiami poskytovaná v podmienkach komunitného centra.“



- Definície

Klient / obyvateľ / kamarát – príjemca služby od (zákazník)

System manažmentu kvality – spôsob riadenia vedúci k trvalému zlepšovaniu

Kvalita – schopnosť súboru inherentných znakov služby, systému alebo procesu plniť požiadavky klientov a iných zainteresovaných strán.

Autor - pracovník poverený vypracovaním dokumentu

Auditor - pracovník vykonávajúci audit, preskúmanie systému, služby, dokumentu alebo procesu s cieľom zistiť, či spĺňa predpísané požiadavky. Zahrňuje iniciovanie procesu nápravných a preventívnych opatrení v súlade so systémovou normou, príručkou resp. príslušnými postupmi a normami

Schvaľovateľ - osoba, ktorá dokument vydáva ako záväzný predpis a potvrdzuje svojim podpisom, že príslušný dokument je v súlade so systémovou normou či inými príslušnými postupmi, normami a je uvoľnený k zverejneniu a používaniu v na pracovisku

Dokument - informácia systému riadenia zaznamenaná elektronicky alebo v listinnej podobe

Organizačný poriadok – právna norma definujúca spôsob riadenia organizácie

Organizačná štruktúra – spôsob rozdelenia jednotlivých zložiek spoločnosti

Vrcholový manažment - vrcholové vedenie spoločnosti – riaditeľ, manažment riaditeľa, vedúci oddelení (odborného a prevádzkového)

Zariadenie – Komunitné centrum Drahuškovo ako realizačné pracovisko poskytovania sociálnej služby (uvedené tiež ako „spoločnosť“)

Manažment riaditeľa – organizačné súčasti zabezpečujúce výkon funkcia riaditeľa (manažer kvality, ekonóm, sociálny pracovník, sestra, projektový manažer)

Priame riadenie - systém funkčnej vertikálnej nadriadenosti medzi jednotlivými pracovníkmi definovaný organizačnou schémou riadenia

Oddelenie – časť štruktúry organizácie ktorá je vo svojom profile podriadená vedúcemu oddelenia (vedúci pre odbornú činnosť, vedúci prevádzky).

Návrh a vývoj sa v spoločnosti neuplatňuje, preto sú požiadavky kapitoly **7.3** normy ISO 9001:2008 vyňaté.

- Vysvetlivky skratiek

PoK – Politika kvality

PrK – Príručka kvality

QMS – System manažmentu kvality (Quality management system)

ISO – Medzinárodná organizácia pre štandardizáciu (International Organisation for Standartisation)

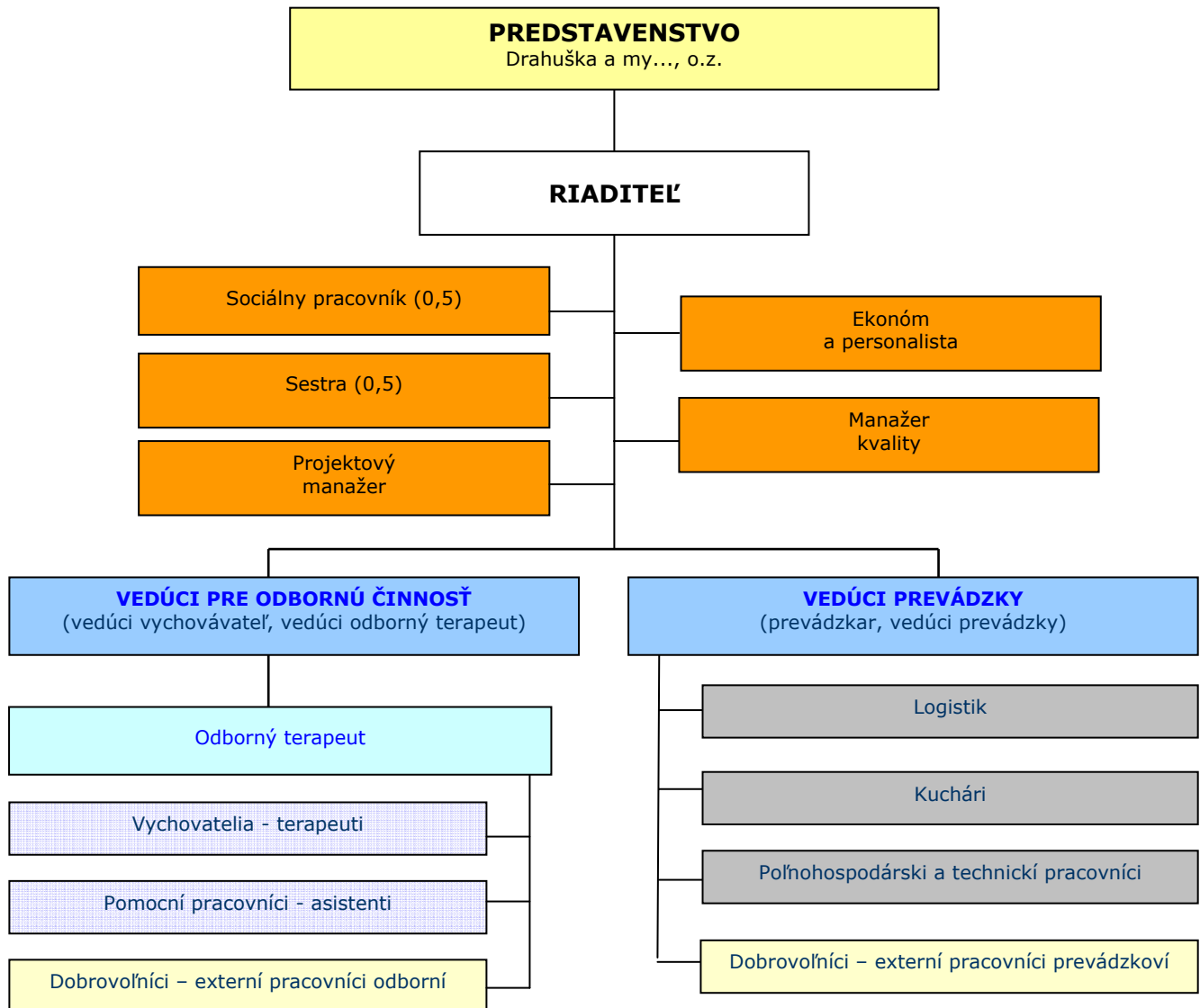
QM – manažer kvality (Quality manager)



3 Organizačná štruktúra, kompetencie a zodpovednosti

Za prevádzku a realizovaný proces liečebne preventívnej starostlivosti je zodpovedný vedúci spoločnosti (riaditeľ). Je nadriadený všetkým pracovníkom. V spoločnosti sa uplatňuje systém priameho riadenia. **Priame riadenie** predstavuje systém funkčnej vertikálnej nadriadenosti medzi jednotlivými pracovníkmi a je definovaný organizačnou schémou riadenia (viď nižšie).

Organizačná štruktúra spoločnosti v línii priameho riadenia je nasledujúca:



4 Systém manažérstva kvality

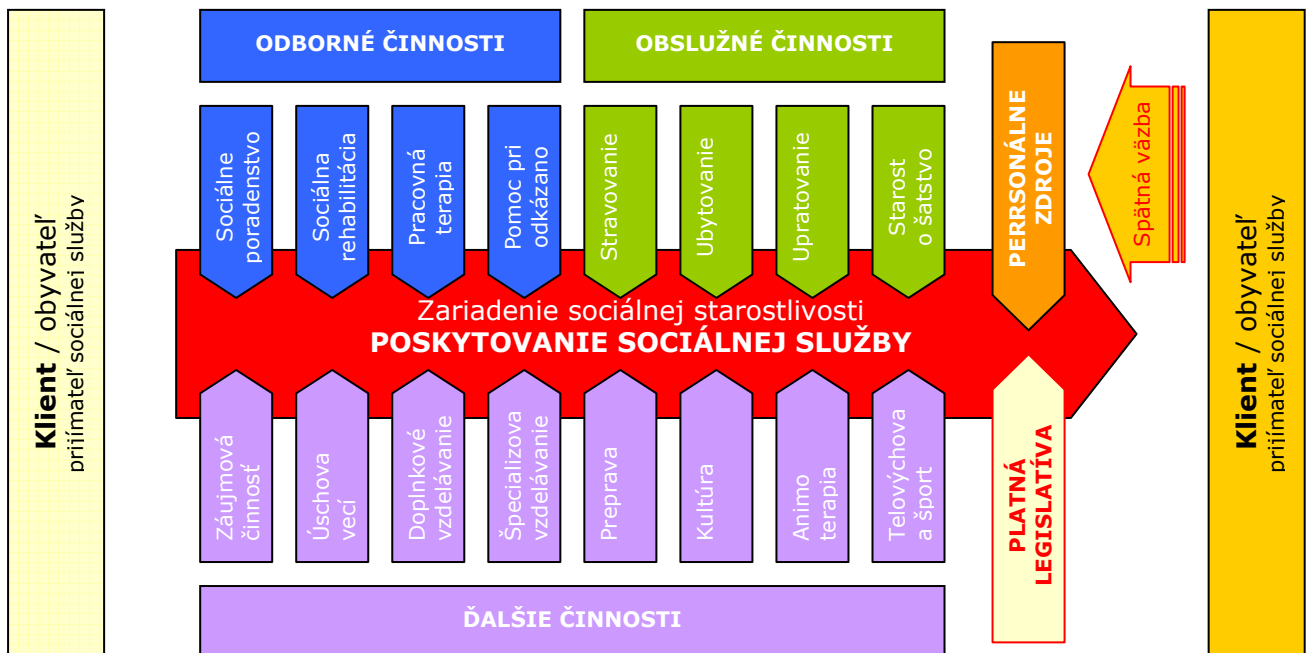
4.1 Všeobecné požiadavky

Spoločnosť zaviedla systém riadenia kvality, ktorý dokumentuje prostredníctvom svojej dokumentácie QMS, trvale ho udržiava a podľa aktuálnych požiadaviek zlepšuje.

Spoločnosť má identifikované procesy potrebné pre QMS. Základným procesom spoločnosti je poskytovanie sociálnej služby.



Proces poskytovania sociálnej starostlivosti



Spoločnosť v pravidelných intervaloch vyhodnocuje kritériá efektívnosti poskytovanej sociálnej služby. Za kritériá efektívnosti sú považované „Indikátory kvality“ stanovené vedením spoločnosti, doplnené o kritériá hodnotenia spokojnosti zákazníkov, procesy realizované externým, dodávateľom sú zabezpečené platným zmluvným vzťahom ale spoločnosť ich riadi vlastnými silami a prostriedkami.



4.2 Požiadavky na dokumentáciu

4.2.1 Všeobecne

Základnú formu dokumentácie predstavuje príručka a politika kvality. Spoločnosť si každoročne stanovuje ciele kvality a v pravidelných intervaloch tieto ciele vyhodnocuje. Zamestnanci majú vypracované štandardizované postupy svojej odbornej činnosti, ktoré dodržiavajú. Všetky záznamy, ktoré sa v priebehu procesu vytvoria sú uložené v listinnej, či elektronickej podobe a v súlade so zákonom archivované.

4.2.2 Príručka kvality

Príručka kvality je základným dokumentom spoločnosti, obsahuje základné definície a určuje spôsobom riadenia QMS v spoločnosti. Je pravidelne preskúmaná a podľa potreby aktualizovaná.



4.2.3 Riadenie dokumentov

Všetky dokumenty QMS sú v rámci hlavného procesu vedené „riadeným spôsobom“, záznamy sú vedené v súlade s kapitolou 4.2.4 tejto Príručky kvality. Dokumentácia QMS je vedená formou listinnej a elektronickej pričom obidva spôsoby sú rovnocenné.

Listinná forma dokumentácie je vedená nasledujúcimi zásadami:

Označenie –

Všetka dokumentácia listinnej podoby je označovaná nasledujúcim algoritmom

1. značka 2. názov dokumentu 3. revízia

PoK – Politika kvality RRRRMMDD

PrK – Príručka kvality RRRRMMDD

Sm – Smernica RRRRMMDD

Fo – Formulár RRRRMMDD

Po – Pracovný postup RRRRMMDD

Revízia –

V situácii keď dôjde z akéhokoľvek dôvodu k potrebe novelizácie dokumentu postupuje sa takto

1. doteraz platný dokument sa vyznačí ako **neplatný** a vypíše sa dôvod novelizácie
2. **neplatný dokument** sa vyjme z dokumentácie QMS a založí sa do zložky **neplatné dokumenty**
3. novoprijatý **platný dokument** sa vloží do zložky platné dokumenty / „Dokumentácia QMS“

Elektronická forma dokumentácie je vedená identickým spôsobom, len pojem „zložka“ sa chápe ako „adresár“ na pevnom disku počítača. Komunitné centrum Drahuškovo má zavedený systém elektronického riadenia dokumentácie prostredníctvom intranetu na internetovej stránke www.drahuskovo.sk.

Listinná forma dokumentov QMS je vedená u vedúceho spoločnosti, ktorý zodpovedá za jej dostupnosť podľa potreby pre ostatných zamestnancov, elektronická forma dokumentácie je dostupná po zadaní zodpovedajúceho hesla v prihlásení sa do intranetu. Manažer kvality zodpovedá za zhodnosť a aktuálnosť elektronickej a listinnej formy dokumentácie. Listinná forma dokumentácie je v platnom stave aj s podpismi zodpovedných pracovníkov uložená u vedúceho zariadenia.

4.2.4 Riadenie záznamov

Záznamy, ktoré vznikajú v systéme riadenia kvality ako aj procese poskytovanej sociálnej služby sú udržiavané, identifikovateľné a čitateľné. Záznamy sú dostupné v listinnej podobe v dokumentácii QMS u vedúceho zariadenia a v rovnopise v miestnosti dozoru zamestnancov, prípadne v elektronickej podobe v informačnom systéme. Za zhodnosť rovnopisov a elektronickej formy zodpovedá manažer kvality. Listinná podoba dokumentácie je archivovaná v súlade s platnou legislatívou, elektronická forma dokumentácie je v pravidelných intervaloch archivovaná a ochraňovaná antivírusovým systémom.

5 Zodpovednosť manažmentu

5.1 Závazok manažmentu

Vrcholový manažment spoločnosti prijíma rozhodnutie a záväzok zaviesť a trvale udržiavať v spoločnosti QMS, ktorý slúži pre prospech jej klientov a pre tento dôvod je trvale zlepšovaný. Preto prijíma manažment spoločnosti Pk v ktorej deklaruje svoju vôľu realizovať systém manažmentu s jeho trvalým zlepšovaním v prospech klienta. O všetkých zámeroch vedenia sú oboznámení v potrebnom rozsahu aj všetci zamestnanci. Preskúvanie systému sa deje pravidelne prostredníctvom Zápisu z rokovania manažmentu.



5.2 Zameranie sa na klienta

Jedným z hlavných a trvalým cieľom spoločnosti je spokojnosť svojich klientov s realizovaným procesom. Táto je pravidelne preskúmaná prostredníctvom dotazníkov spokojnosti, vyhodnocovaná a z výsledkov sú prijímané ďalšie nápravné aj preventívne opatrenia. Dotazníky spokojnosti sú realizované prostredníctvom formulára

▪ Fo - Dotazník spokojnosti

5.3 Politika kvality

Platná politika kvality prijatá vrcholovým vedením spoločnosti zodpovedá jej potrebám ako aj potrebám jej klientov. Je dostupná všetkým zamestnancom, ktorí sú s ňou oboznámení. V závislosti od aktuálnych potrieb je aktualizovaná.

5.4.1 Ciele kvality

Pre objektivizáciu svojich zámerov vypracováva vrcholový manažment ciele kvality ktoré si stanoví na príslušné obdobie, pravidelne ich vyhodnocuje a posudzuje objektívnymi kritériami a následne prijíma preventívne opatrenia na stanovenie nových cieľov. Ciele sú v súlade s PoK zahŕňajú aj požiadavky a kritériá na kvalitu poskytovanej sociálnej služby.

5.4.2 Plánovanie systému manažérstva kvality

Systém manažérstva kvality zavedený v spoločnosti nie je náhodný ale trvale plánovaný tak aby v každej situácii bola zachovaná jeho integrita a minimalizovali sa nepredvídateľné okolnosti.

5.5 Zodpovednosť, právomoc a komunikácia

5.5.1 Zodpovednosť a právomoc

V spoločnosti je zodpovednosť a právomoc jednotlivých zamestnancov definovaná organizačnou štruktúrou a systémom priameho riadenia (viď kap. 3). Súčasne je definovaná pracovná zodpovednosť príslušnou personálnou dokumentáciou (pracovné zmluvy zamestnancov).

5.5.2 Predstavitel' manažmentu

Súčasťou organizačnej štruktúry spoločnosti ako člen vrcholového vedenia je zodpovedný za systém riadenia kvality – manažér kvality (QM). QM je zodpovedný za vypracovávanie, zavádzanie a udržiavanie procesov potrebných ku QMS. Je vnútorným zamestnancom spoločnosti. Oboznamuje vedenie spoločnosti s výkonnosťou systému prostredníctvom prijatých nástrojov (metriky, audity, spokojnosť klientov), súčasne zodpovedá za zvyšovanie povedomia o požiadavkách klientov.

5.5.3 Interná komunikácia

V rámci spoločnosti sa uplatňuje predovšetkým priama verbálna komunikácia, v prípade potreby, či medzi externými zamestnancami sa uplatňuje komunikácia telefonická, či prostredníctvom elektronickej pošty. Z dôvodu zmennej prevádzky je realizovaná aj forma písomná – "záznam v knihe služieb", ktorý je právne relevantným a záväzným stanoviskom. Zamestnanci ktorí sa zúčastňujú na zmennej prevádzke realizujú tento záznam podľa predpísaného vzoru v knihe služieb, pritom takýto záznam zamestnanci musia sledovať a pre všetkých v nasledujúcich službách je jeho realizácia záväzná.

5.6 Preskúmanie manažmentom

5.6.1 Všeobecne

Vrcholový manažment v pravidelných intervaloch realizuje preskúmanie QMS prostredníctvom Zápisu z rokovania vedenia. V spoločnosti je realizovaný jeden raz ročne. Na konci kalendárneho roka je realizované sumárne preskúmanie s hodnotením príležitostí na zlepšenie a stanovenie nových Cieľov kvality. Tieto záznamy sú udržiavané u vedúceho spoločnosti. Zápis sa realizuje prostredníctvom formulára

▪ Fo - Zápis z rokovania vedenia

5.6.2 Vstup do preskúmania

Vstup do preskúmania musí obsahovať informácie o:



- a) výsledkoch auditov;
- b) spätnej väzbe od klienta;
- c) výkonnosti procesu a o zhode produktu;
- d) stave preventívnych a nápravných činností;
- e) následných činnostiach po predchádzajúcich preskúmaniach manažmentom;
- f) zmenách, ktoré by mohli ovplyvniť systém manažérstva kvality;
- g) odporúčaníach na zlepšenie.

5.6.3 Výstup z preskúmania

Výstup z preskúmania vedením obsahuje hodnotenie:

- a) zlepšenia efektívnosti systému manažérstva kvality a jeho procesov;
- b) zlepšenia produktu súvisiaceho s požiadavkami klienta;
- c) potrebných zdrojov.

6 Manažérstvo zdrojov

6.1 Poskytovanie zdrojov

Vedenie spoločnosti trvale zabezpečuje zdroje potrebné na zavedenie a efektívne udržiavanie systému manažmentu kvality so záujmom uspokojenia požiadaviek klientov.

6.2 Ľudské zdroje

6.2.1 Všeobecne

V spoločnosti pracujú len takí pracovníci, ktorí majú zodpovedajúce vzdelanie, odbornú erudíciu aj praktickú skúsenosť a zručnosti s realizovaním požadovanej činnosti. Pracovníci ktorí nastúpili do zamestnania sú na prechodnú dobu nie menšiu ako jeden mesiac zaúčaní v pracovných zručnostiach skúsenejšími pracovníkmi.

6.2.2 Kompetentnosť, povedomie a príprava pracovníkov

Vedúci spoločnosti určuje kritériá požadovaného stupňa vzdelania, odbornej erudície a praktickej spôsobilosti všetkých pracovníkov ktoré sú identifikované v

- Sm – Organizačný poriadok PERSONÁLNA MATICA ORGANIZÁCIE Menovanie do jednotlivých pracovných pozícií

Vedúci spoločnosti zodpovedá a realizuje plánovanie odborného vzdelávania všetkých pracovníkov a vyhodnocuje jeho efektívnosť. Informácie o vzdelávaní zamestnancov sú uverejnené na intranete spoločnosti.

6.3 Infraštruktúra

Spoločnosť zabezpečuje dodržiavanie úrovne technickej infraštruktúry prostredia, príp. prístrojovej infraštruktúry. Vedúci zariadenia, prípadne ním poverený pracovník zodpovedá za spravovanie a a údržbu pracovného zariadenia.

6.4 Pracovné prostredie

Spoločnosť určuje pracovné prostredie, v ktorom sa poskytuje sociálna starostlivosť - ktoré je definované v pracovnom postupe

- In - Podávanie liekov
- Fo – Záznam sledovania riadeného prostredia

a toto prostredie priebežne monitoruje.

7 Realizácia produktu

7.1 Plánovanie realizácie produktu

Spoločnosť má vypracované a dodržiava pracovné postupy, ktoré sa týkajú poskytovania sociálnej starostlivosti. Vedúci zariadenia plánuje jednotlivé činnosti, zabezpečuje dohľad



a kontrolu týchto procesov, plánuje a následne realizuje nápravné opatrenia. Stanovuje Ciele kvality. Tieto pravidelne vyhodnocuje, realizuje písomné záznamy a prijíma opatrenia na zlepšenie.

7.2 Procesy týkajúce sa klienta

7.2.1 Určenie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Spoločnosť má definované podmienky požiadaviek klienta na poskytovanú službu, rovnako aj lege artis poskytnutia služby ak je táto aj bez požiadavky klienta potrebná. Všetky podmienky aj poskytnuté služby spĺňajú legislatívne požiadavky.

7.2.2 Preskúvanie požiadaviek týkajúcich sa produktu

Spoločnosť preskúmava požiadavky na produkt vo forme preskúmania požiadavky klienta vstupujúceho do procesu poskytovania sociálnej starostlivosti. Spoločnosť súčasne preskúmava a aktuálne prehodnocuje požiadavky zo strany – klienta – objednávateľa sociálnej služby vo forme prehodnocovania podkladov a podmienok zmluvy. Záznamy o výsledkoch tohto preskúmania sú riadnym spôsobom uložené.

7.2.3 Komunikácia s klientom

Každý klient spoločnosti (resp. jeho rodičia, či poručník) ktorému sa poskytuje sociálna starostlivosť je zodpovedajúcim a potrebným spôsobom informovaný.

Spätná väzba od klienta sa realizuje formou dotazníkov, sťažnosti klientov (či ich zástupcov) verbálne, alebo písomné rieši vedúci odborný terapeut, sociálny pracovník alebo osobne vedúci zariadenia a podáva k nim stanovisko. V prípade potreby, či ich závažnosti vedie o tom písomný zápis.

7.3 Návrh a vývoj

Návrh a vývoj sa v spoločnosti neuplatňuje. Preto sú požiadavky podľa čl. 7.3. normy ISO 9001:2008 vylúčené.

7.4 Nakupovanie

7.4.1 Proces nakupovania

Produkty, ktoré spoločnosť nakupuje spĺňajú vždy všetky zákonné požiadavky a odborné štandardy nevyhnutné k poskytovaniu kvalitnej, lege artis sociálnej služby a všetkých hygienických legislatívnych požiadavkov.

Spoločnosť realizuje výber dodávateľov akýchkoľvek komodít, tovaru a služieb v súlade so zákonnými požiadavkami a stanovením vlastných kritérií hodnotenia, ktoré sú vedené dokumentovaným spôsobom.

7.4.2 Informácie o nakupovaní

Spoločnosť poskytuje pre vnútornú potrebu informácie o nakupovaní osobám zodpovedným za proces nakupovania a zabezpečí informovanie príslušného dodávateľa, pričom predtým prehodnotí primeranosť požiadaviek na nákup.

7.4.3 Verifikácia nakúpeného produktu

Zodpovedný poverený pracovník spoločnosti vykonáva ihneď pri preberaní nakúpeného tovaru, resp. služby kontrolu stavu tohto produktu, či služby. V prípade nezhody neodkladne informuje vedúceho spoločnosti a dovedy zastaví uvoľňovanie produktu do procesu poskytovania sociálnej starostlivosti.

7.5 Výroba a poskytovanie služieb

7.5.1 Riadenie výroby a poskytovania služieb

Riadené podmienky v spoločnosti pri poskytovaní služieb obsahujú zabezpečenie dostupných informácií o poskytovaných službách, odbornú erudíciu pracovníkov poskytujúcich starostlivosť, používanie pracovných inštrukcií a vhodných prístrojových zariadení.



Riadenie prístrojových zariadení sa realizuje realizovaním pravidelných zákonom stanovených revízných prehliadok ako aj pravidelného preventívneho sledovania stavu prístrojovej infraštruktúry.

7.5.2 Validácia procesov výroby a poskytovania služieb

V spoločnosti sa neposkytujú služby a produkty, ktoré nie je možné verifikovať priamo na výstupe pri ich aplikácii, preto nie je potrebná validácia procesov poskytovaných služieb.

7.5.3 Identifikácia a sledovateľnosť

Spoločnosť identifikuje produkt svojej činnosti - službu poskytovania sociálnej starostlivosti v celom priebehu jej poskytovania. Všetky činnosti súvisiace s poskytovaním služby sú zaznamenávané a sledované, rovnako sú hodnotené objektívnymi kritériami, ktoré sú pravidelných intervaloch analyzované (metriky a indikátory kvality).

- Fo - Hygiena chladiacich zariadení
- Fo - Kniha prania
- Fo - Kniha spotreby čistiacich prostriedkov
- Sm - Bezpečnosť a ochrana
- Sm - Poskytovanie sociálnej služby
- In - Podávanie liekov
- In - Prevádzka kuchynského bloku
- In - Prevádzkovanie bazéna

7.5.4 Majetok klienta

Spoločnosť sa stará o majetok klienta. Osobné veci klientov sú uložené výhradne na miestach, ktoré sú uzamknuté. Financie (vreckové) sú uložené v uzamknutom trezore v miestnosti kancelárie.

7.5.5 Ochrana produktu

Predmetom produktu spoločnosti je predovšetkým služba, ktorá nemení svoj charakter. V prípade, že je predmetom aj produkt alebo jeho časť, ktorý môže meniť svoj charakter v závislosti na čase a prostredí (napr. liečivo, očkovacia látka) tento je ochraňovaný vždy v súlade s legislatívnymi požiadavkami v riadenom prostredí. Prostriedky k aplikovaniu realizovanej služby pre klienta, napr. liečivá (perorálne, parenterálne), preventívne liečebné prostriedky (očkovacie látky), resp. Diagnostiká sú uchovávané za riadených podmienok s pravidelným vedením záznamu

- Fo - Záznam sledovania riadeného prostredia

7.6 Riadenie prístrojov na monitorovanie a meranie

Spoločnosť zabezpečuje v prípade potreby v procese poskytovania sociálnej starostlivosti prístrojové meranie (meradlá teploty), tieto sú identifikované len ako informatívne meradlá (teplomer), sú evidované a ich stav sa sleduje s ohľadom na ich funkčnosť a použitie deklarované výrobcom.

- Sm - Systém kritických bodov prípravy stravy HACCP
- Fo - Kalibračný protokol

8 Meranie, analýza a zlepšovanie

8.1 Všeobecne

Spoločnosť vytvára podmienky na garantovanie zhody produktov a poskytovaných služieb s požadovanými parametrami. Základnými atribútmi sú audity, preventívne, nápravné opatrenia a preskúmanie manažmentom. Tieto činnosti zabezpečujú exaktné definovanie kritérií posudzovania činností a sú základom k trvalému zlepšovaniu systému.

8.2 Monitorovanie a meranie



8.2.1 Spokojnosť klienta

Spoločnosť trvale sleduje vnímanie úrovne poskytovanej služby svojimi klientmi. Zisťovanie spokojnosti klientov sa realizuje formou a) osobným pohovorom a b) dotazníkmi spokojnosti.

- a) osobný pohovor s klientmi realizuje aktuálne ktorýkoľvek s členov personálu na svojej úrovni s posudzovaním spokojnosti so službou ako celkom, prípadne jej časťami. Výsledky osobných pohovorom sú aktuálne konzultované s vedúcim a prijímané príslušné opatrenia.
- b) Dotazníky spokojnosti klientov sú uplatňované prostredníctvom formuláru Fo – Dotazník spokojnosti. Dotazníky sú aktívne poskytované rodičom klientov v pravidelných intervaloch. Sú anonymne vyplnené a odovzdané poverenému pracovníkovi. Pravidelne sú povereným pracovníkom sumarizované a výsledky vyhodnocované. Na základe výsledkov sú tieto súčasťou Zápisu z rokovania vedením kde sú prijímané nápravné, resp. preventívne opatrenia. Aktuálne sú prijímané potrebné opatrenia aj hneď po vyhodnotení dotazníkov. Za vyhodnocovanie a prijímanie opatrení zodpovedá vedúci zariadenia.

8.2.2 Interný audit

Spoločnosť vykonáva v plánovaných intervaloch preskúmanie systému manažérstva kvality prostredníctvom interných auditov. Toto preskúmanie je realizované audítorom s príslušnou zodpovedajúcou erudiáciou. Je vykonávané na základe plánu interných auditov. Zistenia pri auditoch sú spísané do formulára.

▪ Fo – Zápis z interného auditu

jednotlivé zistenia sú spísané v tomto formulári ktoré sumarizuje

- a) definovanie zistenej nezhody, pozorovania a zodpovedajúcu kapitolu príslušnej časti normy, ktorá uvedenú činnosť popisuje, podpis audítora, ktorý konštatoval uvedené zistenie
- b) návrh príslušného opatrenia, ktoré má za úlohu uvedené zistenie dať do súladu s normou, posúdenie vhodnosti riešenia, ako aj potvrdenie zavedenia príslušného navrhnutého opatrenia, podpis vedúceho.
- c) preskúmanie návrhu, zavedenia opatrenia a jeho zosúladenie s normou príslušným audítorom, podpis audítora.

8.2.3 Monitorovanie a meranie procesov

Spoločnosť používa metódy na monitorovanie a meranie procesu poskytovania sociálnej starostlivosti v súlade s platnou legislatívou, využívaním Indikátorov kvality. Vyhodnotenie týchto metrick dáva spoločnosti spätnú väzbu o výkonnosti systému.

8.2.4 Monitorovanie a meranie produktu

Hlavným produktom spoločnosti je poskytovanie sociálnej služby pre svojich klientov. Preto je produkt realizovaného procesu meraný v súlade so stanovenými metrikami, ako je uvedené v 8.2.3.

8.3 Riadenie nezhodného produktu

Spoločnosť má vypracovaný a zaužívaný systém, v rámci ktorého je zabezpečené riadenie nezhodného produktu – poskytnutej služby. Spoločnosť dokáže takýto produkt identifikovať a zodpovedajúcim spôsobom riešiť.

- a) v prípade nesúladu poskytovanie sociálnej služby s lege artis postupom posúdi zodpovedný pracovník pri zistení takejto nezhody nápravnú činnosť buď sám, alebo je na takýto stav upozornený príslušným pracovníkom
- b) každý pracovník spoločnosti v rámci svojej činnosti autorizuje svoj pracovný postup a rozhodnutie svojim podpisom (resp. v prípade potreby pečiatkou)
- c) v prípade nespokojnosti klienta (jeho zástupcu) s poskytnutým postupom/službou je takéto konštatovanie zaznamenané ako „sťažnosť“ a zapísané vo formulári

▪ Fo – Podpisové vzory pracovníkov



8.4 Analýza údajov

Na posúdenie vhodnosti používaného systému sú analyzované údaje, ktoré sú pravidelne posudzované

- spokojnosť klientov
- objektívne monitorovanie a meranie (metriky – indikátory kvality)
- hodnotenie dodávateľov

8.5 Zlepšovanie

8.5.1 Trvalé zlepšovanie

Systém trvalého zlepšovania QMS v spoločnosti je zabezpečovaný prostredníctvom:

- politiky kvality
- cieľov kvality
- výsledkov auditov
- hodnotenia monitorovania a merania (metriky – indikátory kvality)
- zápisu z rokovania vedenia

Systém trvalého zlepšovania umožňuje zavedenie spôsobu trvalého zlepšovania QMS v súlade s normou „P-D-C-A“, t.j. „plán“ – „realizácia“ – „kontrola“ – „akcia“.

8.5.2 Nápravná činnosť

Vedenie spoločnosti vykonáva činnosť, ktorá zabezpečuje nápravnú činnosť zistených nezhôd vo forme auditov a ich riešenia. Zistené výsledky pri auditoch sú vedením analyzované a sú prijímané opatrenia, aby sa minimalizovala možnosť ich opakovaného výskytu (preventívne opatrenia). Všetky takéto zistenia a realizované opatrenia sú vedené dokumentovaným spôsobom.

8.5.3 Preventívna činnosť

V záujme predchádzania nezhodám sú realizované preventívne opatrenia v rámci systému QMS spoločnosti. Analýzou zistených ukazovateľov pri auditoch, výsledkoch monitorovania a merania a výsledkoch dotazníkov spokojnosti klientov sú prijímané opatrenia vedením, ktoré zabezpečia prevenciu pred opakovaním nezhôd, či opakovaniu nespokojnosti klientov. Vedenie preto analyzuje a určuje

- identifikovanie nezhôd
- analýza a definovanie činností, ktoré zabráni vzniku opakovaných nezhôd
- určuje spôsoby riešenia a zavádzania preventívnych opatrení
- dokumentuje vyššie uvedenú činnosť.

DRAHUŠKOVSKÁ DEKLARÁCIA

Pomoc svojim bližným je pre Drahuškovo najväčšou prioritou.

- Život je krásny so všetkým čo k nemu patrí – s jeho záhadami, krásami aj trápeniami
- Sme tu preto, aby sme pomáhali iným – v živote má zmysel len to, čo sme urobili pre druhých
- Všetci členovia Drahuškova sa snažia pomáhať svojim bližným a sebe navzájom
- Nikdy nie je a nebude nikto v Drahušove diskriminovaný za to ako je postihnutý
- Nikdy nebude obyvateľ z Drahuškova vyradený bez jeho vlastnej vôle zo žiadneho dôvodu
- Solidarita, empatia, vzájomné pochopenie sú najdôležitejšie zásady obyvateľov Drahuškova

Obyvatelia Drahuškova sa stotožňujú s nasledujúcimi životnými zásadami a deklarujú ich doržiadanie v spoločnom spolunažívaní.