

# Štandardy kvality poskytovania sociálnej služby v našom zariadení.

Predpokladom poskytovania kvalitných služieb je poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života jednotlivcov. Royal care, n.o. uplatňuje systém manažérstva kvality ako nástroj trvalého zlepšovania všetkých činností v Royal care, n.o. Dôraz kladieme na tieto oblasti:

## 1. Ľudská a občianska dôstojnosť

### Sloboda pohybu:

» Klient sa môže slobodne pohybovať v zariadení, má prístup do všetkých miestností, ktoré nie sú označené zákazom vstupu nezamestnaným osobám (napr. kuchyňa a kotolňa).

» Klient môže slobodne opustiť zariadenie a vrátiť sa späť v čase, ktorý si určí sám, avšak o tejto skutočnosti uvedie zápis do knihy vychádzok, resp. na formulár "ODCHODOVKA" v prípade dlhšieho odchodu zo zariadenia. Slobodne nemôže opustiť zariadenie klient s poruchami orientácie, u ktorého je predpoklad, že nenájde späť cestu do zariadenia. V tomto prípade odchádza v sprievode rodiny alebo zamestnancov Royal care, n.o.

» Nemožnosť absolútnej slobody pohybu mimo zariadenia je viazaná výlučne na neschopnosť orientácie v prostredí a slúži ako prevencia poškodenia a ohrozenia života a zdravia klienta.

### Sloboda prejavu a výberu:

» Klient môže slobodne prejsť svoj názor – spokojnosť aj nespokojnosť na všetkých úrovniach riadenia prostredníctvom viacerých komunikačných kanálov – pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností – aj anonymne, v priamej komunikácii s vedením Royal care, n.o. a ostatnými zamestnancami, zápisom v Knihe prianí a sťažností.

» Klient môže navrhovať zlepšenia a skvalitnenia podmienok života v zariadení, zlepšenia a skvalitnenia poskytovanej sociálnej služby.

» Má možnosť výberu v rámci poskytovanej sociálnej služby – v oblečení, trávení voľného času a pod.

» Má možnosť spolurozhodovať o forme a spôsobe poskytovania sociálnej služby.

### Sloboda vierovyznania:

» Prijatie klienta do zariadenia nie je podmienené náboženským vierovyznaním.

» Klient má možnosť zúčastňovať sa bohoslužieb v blízkom okolí.

„ Klient má k dispozícii prvý piatok v mesiaci spoved' priamo v zariadení.

### **Právo na súkromie:**

» Klient prichádza do zariadenia, kde je izba vybavená základným vybavením – má vlastnú skriňu, nočný stolík, kde si môže odložiť osobné veci, posteľ, perinák. Má možnosť priniesť si vlastné kreslo, obraz, stolík, lampu, fotografie a pod.

» Personál pred vstupom do miestnosti vždy zaklope.

» Personál rešpektuje súkromie klientov a ich intimitu pri vykonávaní hygieny a iných úkonoch podľa želania klienta – napr. zástenou.

» V zariadení sa nachádza miestnosť pre občanov pri zhoršení zdravotného stavu, aby mali súkromie na kontakt s príbuznými a dôstojné podmienky v terminálnej fáze svojho života. Personál rešpektuje súkromie klientov počas návštev.

» Pri ubytovaní klientov sa kladie dôraz na rešpektovanie osobnosti klienta a jeho individuálne potreby.

## **2. Sociálny status. Komunita. Vzťahy. Rodina.**

### **Návštevné hodiny:**

» Zariadenie má vyhradené návštevné hodiny, je stále otvorené kontaktom. Každý kontakt klienta s príbuznými, priateľmi, známymi, dobrovoľníkmi, či inými osobami za účelom stretnutia sa s klientom v prípade jeho súhlasu je vítaný a zabezpečený.

» Zamestnanci aktívne vyhľadávajú kontakt s príbuznými, zaujímajú sa o rozvíjanie a posilnenie kontaktov klientov, napomáhajú kontaktom.

» Zariadenie vytvára podmienky na realizáciu návštev – tie sa môžu zdržiavať v jedálni, na recepcii, v záhrade, na terase, pri bazéne.

### **Spolupráca s rodinou:**

» Zariadenie sa usiluje v čo najväčšej miere zapojiť do pomoci klientovi aj príslušníkov rodiny napr. návštevou v domácom prostredí, či pravidelnými návštevami v zariadení.

» Zariadenie podporuje intenzívny kontakt klienta s rodinou, ktorý má napomôcť udržiavaniu dobrých vzťahov s príbuznými.

» V zariadení sú pracovníci, ktorí zabezpečujú kontakt s rodinou, sú oboznámení s rodinnou situáciou klienta a poznajú príbuzných osobne.

» Zariadenie spolupracuje s príbuznými klientov, poskytuje im poradenstvo, v prípade potreby informuje o zdravotnom a celkovom stave klienta a jeho zmenách.

» V zariadení sa priamo nachádza možnosť ubytovania rodinného príslušníka, či inej blízkej osoby.

### **Voľnočasové aktivity:**

» Voľnočasové aktivity vychádzajú z potrieb a záujmov klienta a sú ponúkané denne v dopoludňajších aj popoludňajších hodinách.

» Klient má právo slobodného rozhodnutia účasti na aktivitách a má možnosť výberu z ich ponuky.

» Má možnosť participovať na forme vyplnenia voľného času.

» Zariadenie pravidelne sprístupňuje informácie o podujatiach organizovaných mimo zariadenia, ktoré sú pre neho dostupné a ponúkajú možnosť účasti na nich.

» Zariadenie pravidelne organizuje akcie ako napr. spoločná kapustnica, Fašiangové šišky, Jánsky guláš.

» V zariadení sa nachádza recepcia, väčšie akcie sú organizované v jedálni.

### **3. Odborný a profesionálny prístup**

#### **Kvalifikovanosť pracovníkov:**

» V zariadení pracuje tím kvalifikovaných odborníkov.

» Pracovníci majú zodpovedajúce vzdelanie, úmerné potrebám klienta.

- Zariadenie podporuje všetky aktivity zamestnancov smerujúce k zvyšovaniu ich kvalifikácie a k získaniu nových poznatkov a rozširovaniu znalostí a zručností prostredníctvom kurzov, vzdelávania a pod.
- Tímová práca sa uskutočňuje na základe individuálnych programov za aktívnej účasti klienta – ak to jeho zdravotný stav umožňuje (vypracovávajú sa individuálne plány rozvoja klienta)

### **4. Zdravotná starostlivosť**

#### **Pravidelné zdravotné prehliadky**

» Klient nemá možnosť vybrať si vlastného lekára, zariadenie mu ponúka možnosť lekárskej starostlivosti ústavným lekárom, ktorou je praktická lekárka MUDr. Mária Ševčovičová

» V zariadení podľa potreby: ordinuje praktická lekárka MUDr. Mária Ševčovičová, neurologička a urológ.

» Klient má možnosť pravidelnej konzultácie a ambulantného vyšetrenia, predpis liekov a odporúčania na odborné vyšetrenia sprostredkované personálom zariadenia. .

» Klient je pravidelne informovaný o svojom zdravotnom stave, zariadenie zabezpečuje sprievod na odborné vyšetrenia, v prípade potreby aj dopravu.

» Zariadenie disponuje aspoň čiastočne kompenzačnými pomôckami, v prípade potreby zabezpečí klientovi pomôcku prostredníctvom poukazu tak, aby sa uľahčil klientovi každodenný život.

» Služby sú poskytované s prihliadnutím na zdravotný a duševný stav klienta, podľa aktuálnych schopností a možností klientov rešpektujúc ich práva. Dôsledne sa dbá na dodržiavanie liečebných postupov.

## **5. Stravovanie**

### **Stravovacie podmienky:**

» Strava je servírovaná v jedálni, v príjemnom a primeranom prostredí. Klient nemá možnosť výberu z viacerých jedál, ale v prípade neoblúbenosti určitej potraviny (napr. kuracie mäso, ryby, druh zeleniny či ovocia) je mu prispôsobený jedálny lístok na daný deň. Pripomienkam stravníkov je venovaná pozornosť, organizácia ich rieši.

» V odôvodnených prípadoch na odporúčenie lekára, môže klient konzumovať stravu aj na izbe, kde má na to vytvorené podmienky.

» V odôvodnených prípadoch je možné stravu vydať aj v inom čase, podľa želania, chuti a potrieb klienta.

» Strava je podávaná v dostatočnom množstve a dobrej kvalite.

» Klienti majú možnosť vyjadrovať sa ku kvalite aj množstvu podávanej stravy.

### **Jedálny lístok a diéta:**

» Jedálny lístok je pravidelne vyvesený v jedálni.

» Klientovi je podávaná racionálna strava a na základe určenia odborného lekára rôzne diéty: diabetická, neslaná, šetriaca, bielkovinová, nízkobielkovinová, výživová, špeciálna.

» Klient má možnosť ovplyvňovať skladbu jedálneho lístka, klienti aktívne participujú pri jeho zostavovaní.

» Svoje pripomienky, sťažnosti, pochvaly môžu osobne, písomne aj anonymne podať na všetkých úrovniach riadenia viacerými komunikačnými kanálmi – pravidelné rozhovory, schránka podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností, v priamej komunikácii s vedením Royal care, n.o. a ostatnými zamestnancami, zápisom v Knihe prianí a sťažností.

## **6. Finančné náklady**

### **Finančné spravovanie a a participácia klienta:**

» Klienti sú na stretnutiach s vedením pravidelne informovaní o výdavkoch a príjmoch a efektívite hospodárenia organizácie.

» Klienti sú informovaní o veľkých výdavkoch s možnosťou vyjadrenia sa k nim.

» Klienti majú k dispozícii na nástenke vo vestibule výročnú správu Royal care, n.o. s výsledkami hospodárenia za uplynulý rok.

## **7. Humánnosť prostredia a služieb**

### **Integrita v prostredí:**

» Integrovanosť zariadenia v prostredí je dostatočná, čo umožňuje dostupnosť rôznych typov služieb ako napr. obchod, pošta, kaderníctvo, zastávka, cukráreň, čo súvisí aj s možnosťou nadviazania a rozvíjania rôznych typov sociálnych kontaktov.

» Zariadenie je vhodne integrované v rámci komunity, klient sa môže do zariadenia dostať rýchlo a pohodlným spôsobom.

### **Služby:**

» Zariadenie participuje na zabezpečení ďalších služieb pre svojich klientov.

» Klienti majú voľný prístup k službám poskytovaným v rámci zariadenia, majú možnosť zvoliť si, či budú využívať poskytovanie doplnkových služieb v zariadení, alebo mimo neho.

» V zariadení sa zabezpečujú služby: duchovné, pedikérske, rehabilitačné, masáže.

### **Štrukturalizácia foriem bývania, foriem služieb:**

» V zariadení sú poskytované rôzne typy a možnosti bývania, pričom je dodržaný základný štandard bývania 1, 2 a 3 lôžkové izby v závislosti od potrieb a finančných možností klientov. Izbu si klient môže dotvoriť podľa svojich predstáv tak, aby mu čo najviac pripomínala domov.

» V zariadení sa nachádza miestnosť pre občanov pri zhoršení zdravotného stavu, aby mali súkromie na kontakt s príbuznými a dôstojné podmienky v terminálnej fáze svojho života.

# Služby

Royal care, n.o. ponúka celé spektrum služieb v súlade so zákonom o sociálnych službách. Pri ich poskytovaní sa usilujeme podporiť a zvýšiť kvalitu každodenného života klienta, zabezpečiť a ochraňovať jeho sociálne blaho, umožniť jednotlivcovi rozvoj osobnosti a ľudského potenciálu vo všetkých jeho zložkách, zachovávať ľudskú dôstojnosť, aktivizovať prijímateľov sociálnej služby podľa ich schopností a možností, pritom prihliadať na individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby.

Činnosti realizované v rámci poskytovaných sociálnych služieb

## Odborné činnosti:

### Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby

Klienti prichádzajúci do zariadenia sú odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby v oblasti:

- » stravovania a pitného režimu,
- » vyprázdňovania močového mechúra,
- » vyprázdňovania hrubého čreva,
- » osobnej hygieny,
- » celkového kúpeľa,
- » obliekania, vyzliekania,
- » zmeny polohy, sedenia a státia,
- » pohybu po schodoch,
- » pohybu po rovine,
- » orientácie v prostredí,
- » dodržiavania liečebného režimu,
- » potreby dohľadu.

Príslušný orgán na základe vykonanej lekárskej a sociálnej posudkovej činnosti určí klientovi rozsah jeho odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby.

Poznaním potrieb klientov orientovaných na všetky oblasti života človeka je podmienené poskytovanie praktických, konkrétnych a cielených sociálnych služieb danej skupine..

Predpokladom kvalitných služieb je teda poznanie všetkých skutočností týkajúcich sa života jednotlivcov. Nie je postačujúce klienta zabezpečiť len materiálne, rovnaký dôraz kladieme aj na pozitívne kontakty v zmysle ich kvality, nie kvantity, či na možnosť seberealizácie klientov. Samotná skutočnosť nutnosti odchodu z domova do zariadenia predstavuje pre mnohých

jednotlivcov konfliktnú situáciu vrátane ich vlastných nepriaznivých situačných konfliktov s rekapituláciou etapových životných diania, ktoré ich do tohto stavu dovedli, čo býva umocnené neznalosťou prostredia. Východiskom tejto situácie môžu byť adekvátne resp. priaznivé medziľudské vzťahy, zmysluplná organizácia dňa s ponukou rôznorodých aktivít naplňajúcich voľný čas, ale aj príjemné prostredie umožňujúce oddych, relaxáciu a sprostredkovanie priaznivých zážitkov.

## **Sociálne poradenstvo**

Základné poradenstvo v sociálnej a právnej oblasti, ako i pri bežných problémoch každodenného života je poskytované sociálnou pracovníčkou. V prípade potreby špecializovaného sociálneho poradenstva a pri riešení problémov presahujúcich kompetencie bazálneho sociálneho poradenstva je daný problém konzultovaný resp. priamo riešený s odborníkmi z oblasti, ktorej sa týka.

## **Sociálna rehabilitácia**

Pri práci s klientom kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu a to nie len sociálnu, ale obsahujúcu všetky zložky rehabilitácie s úsilím ovplyvniť všetky funkcie, a to tak somatické, ako aj mentálne vychádzajúc z kvantitatívne a kvalitatívne znížených dispozícií. Systematickou rehabilitáciou sa usilujeme za aktívnej spolupráce rehabilitovaných brzdiť rozvoj choroby a čiastočne zmiernovať jej dôsledky a to v dvoch rovinách. V prvej používaním špecifických postupov zameraných na klienta a v druhej rovine zásahmi do prostredia, ktoré mu uľahčia denné činnosti a zmiernia jeho handicap.

Dôraz kladieme na individualizovanie starostlivosti a posilnenia nezávislosti, sebastačnosti a sebarealizácie cieľovej skupiny prijímateľov sociálnej služby vychádzajúc z psychologickej, lekárskej a sociálnej diagnostiky koncentrovanej do používaných metód a postupov v súlade s prejavmi ochorení.

Usilujeme sa zabezpečiť cieľovým skupinám prijímateľov sociálnej služby o bezpečné prostredie pri zachovávaní ich ľudskej dôstojnosti a rovnakého rešpektu aký sa prejavuje ktorémukoľvek inému človeku, sprostredkovať dostatok informácií a koordinované služby, ako zdravotnícke, tak aj sociálne.

## **Ošetrovateľská starostlivosť**

Ošetrovateľská starostlivosť je pre klientov nášho zariadenia zatiaľ poskytovaná v rámci služieb Agentúry domácej ošetrovateľskej starostlivosti.

## **Obslužné činnosti**

### **Stravovanie**

Stravovanie je jednou z nevyhnutných služieb poskytovaných klientom v našom zariadení. Priamo súvisí s uspokojovaním jednej zo základných ľudských potrieb človeka s výživou, ktorá je nielen fyziologickým procesom uspokojovania potrieb organizmu človeka, ale aj zabezpečením všetkých materiálnych a funkčných nárokov organizmu na udržanie jeho rastu, zdravia a výkonnosti.

Za stravovanie sa v zariadeniach sociálnych služieb považuje poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na vek a zdravotný stav klientov. Klientom sa poskytuje celodenné stravovanie, za ktoré sa považujú raňajky, desiata, obed, olovrant a večera, pri diabetickej diéte aj druhá večera. Stravovanie klientov sa zabezpečuje prípravou stravy zo stravovacej prevádzky a podľa jedálneho lístka.

Jedálny lístok je zostavovaný stravovacou komisiou, ktorej členmi sú aj samotní klienti, zvolení ako zástupcovia ostatnými klientmi. Klienti zároveň môžu do procesu tvorby jedálneho lístka zasahovať aj prostredníctvom Knihy prianí a sťažností umiestnenej na recepcii a zároveň aj prostredníctvom schránky podnetov, pripomienok, pochvál, návrhov a sťažností, kde sa môžu vyjadriť aj anonymne. Pripomienky zo strany klientov neostávajú bez povšimnutia, hlavne ak prispievajú k zvýšeniu poskytovania sociálnych služieb. Pri zostavovaní jedálneho lístka sa prihliada aj na rôznorodosť podmienok a zvyklosti danej lokality. Súčasťou stravy je denne čerstvé ovocie a zelenina. Nechýbajú rôznorodé zeleninové šaláty. Podľa potrieb obyvateľov sa zabezpečujú rôzne diéty.

Dôraz sa kladie na správnu výživu, ktorá je nesmierne dôležitá. Zásadou správnej výživy je, aby klienti potravou prijímali všetky dôležité živiny, teda bielkoviny, sacharidy (uhl'ohydráty, glycidy), ďalej minerálne soli a vitamíny v potrebnom množstve a správnom pomere. Preferujeme potraviny s nízkou energetickou hodnotou pri súčasnej vysokej nutričnej (biologickej) hodnote, strukoviny, celozrnné cereálne výrobky, ovocie, zeleninu, potraviny obsahujúce bielkoviny s optimálnou skladbou aminokyselín pri súčasnom nízkom obsahu tuku. Naopak usilujeme sa o minimalizovanie využívania potravín chemicky upravovaných a znižovanie obsahu kuchynskej soli. Zvýšená pozornosť sa venuje pitnému režimu klientov počas celého roka s mimoriadnym dôrazom na pitný režim v letných mesiacoch.

Pri stravovaní klientov sa striktne dodržiavajú zásady hygienického charakteru.

## **Ubytovanie**

Zariadenie je umiestnené v obytnej oblasti v blízkosti komunity, čím je v čo najväčšej miere umožnená participácia klientov na živote komunity. Vonkajší exteriér aj vnútorný interiér budovy sú upravené s prihliadnutím na rôzne pohybové obmedzenia klientely / madlá, bezbariérovosť a pod./. Budova má prízemie a 2 poschodia.

Kvalitu svojho bývania môže klient priamo ovplyvniť osobným výberom ako vo vzťahu k poschodiu, tak aj vo vzťahu k počte lôžok na izbe. V zariadení sa nachádzajú izby: 2xjednolôžková, 4x dvojlôžková, 2xtrojlôžková izba. Klient má možnosť doplniť si základné vybavenie izby predmetmi a vecami z domova, ktoré mu toto prostredie bude čo najviac pripomínať.

Klienti nemajú priamo v zariadení k dispozícii kaplnku, kde môžu uspokojovať svoje duchovné potreby. Záujmovej a spoločenskej činnosti ako aj individuálnym spoločenským potrebám sa môžu venovať v spoločenskej miestnosti.

Zónou oddychu a relaxu je aj veľká záhrada, v ktorej klienti radi trávia voľné chvíle. Ide o prostredie motivujúce a inšpirujúce pre získavanie pozitívnych zážitkov a relaxáciu spojenú s oddychom a zároveň je aj miestom spoločných stretnutí s priateľmi, známymi, rodinou. Súčasne klientom sprostredkováva najlacnejší liek na svete, ktorým je pohyb na čerstvom vzduchu blahodarne pôsobiaci na telesné aj duševné zdravie, posilňujúci svaly, kĺby, zlepšujúci krvný obeh, odstraňujúci nespavosť a podobne. Táto zóna ponúka klientom aj ďalšie široké



možnosti osobnej realizácie sa v rámci rôznych ďalších druhov činností – pracovnej, tvorivej, technickej, spoločenskovednej, športovej a pod.

## **Upratovanie, pranie, žehlenie a údržba bielizne a šatstva**

Bežné a celkové upratovanie zabezpečuje upratovačka a práčka zariadenia (čistenia objektu, pranie, žehlenie, údržbu šatstva a bielizne. Pri údržbe šatstva a bielizne aktívne spolupracujú aj samotní klienti, ktorí v rámci pracovnej terapie zašívajú gombíky, párujú ponožky a realizujú drobnejšie a menej náročné opravy šatstva a bielizne. Klienti v rámci pracovnej terapie rovnako participujú pri čistení exteriéru budovy, kde každoročne organizujeme brigády spojené s menšími prácami – trhanie trávy na chodníku, hrabanie a pod. .

## **Ďalšie činnosti**

### **Utváranie podmienok na úschovu cenných vecí**

Pri príchode klienta do zariadenia, alebo počas jeho pobytu v zariadení, má právo požiadať o úschovu cenných vecí alebo vkladných knižiek. Úschova cenných vecí a vkladných knižiek spadá do kompetencie riaditeľky zariadenia a sociálnej pracovníčky.

### **Zabezpečenie záujmovej činnosti, zabezpečenie pracovnej terapie**

Jednou z veľmi dôležitých činností v zariadení je organizácia voľného času klientov a jeho vyplňanie zmysluplnými aktivitami. Pri práci s klientmi využívame rôzne metódy, techniky a formy práce s klientom. Základnou metódou používanou pri práci s klientom je rozhovor, ktorý realizujeme jednak ako samostatnú metódu, rovnako aj ako jednu z techník pri realizácii iných metód. Neoddeliteľnou súčasťou rozhovoru je aj ďalšia využívaná metóda, ktorou je pozorovanie ako zámerné a plánované sledovanie klienta s cieľom rozpoznania jeho potrieb, napríklad u klientov trpiacich ochorením demencie, alebo napríklad s cieľom spoznania klientovho vnútorného prežívania.

Ako sme už uviedli pri práci s klientom kladieme dôraz na jeho rehabilitáciu zahrňujúcu všetky zložky – liečebnú, sociálnu, výchovnú aj pracovnú s cieľom komplexného a koordinovaného využívania medicínskych, sociálnych, výchovných a pracovných prostriedkov na nácvik a precvičovanie jednotlivca do najvyššej miery s cieľom umožniť mu začlenenie do spoločnosti rozumieť tým najmä jeho účasť na rôznych aktivitách spoločenského, verejného a súkromného života prostredníctvom nasledovných programov a aktivít:

- **integračné programy** – napríklad návštevou divadla, rôznych Vianočných koncertov a kultúrnych podujatí, s cieľom zabezpečiť klientom kontakt so spoločenským prostredím a nepripustiť tak izoláciu klientov, či sprostredkovať im možnosť získať pozitívne zážitky,

- **záujmové činnosti** – zahŕňajú rôznorodé aktivity zamerané na zmysluplné využívanie voľného času. Patria sem rôzne výtvarné a iné ručné činnosti ako štrikovanie, strihanie, maľovanie a podobne zamerané na tréning a zachovávanie jemnej a hrubej motoriky, možnosť vyjadriť prostredníctvom prác vnútorné pocity ako je radosť, či hnev, ale aj ďalšie činnosti ako montáž a demontáž stavebníc, spoločenské hry, skladanie puzzle, čítanie a počúvanie čítaného.

- **cvičenie, vychádzky** – zachovávať a podporovať fyzickú kondíciu klienta, pobyt na čerstvom vzduchu, kontakty so širším okolím,

- **posedenia pri rozhovore** – sprostredkovanie informácií zo sociálnej, kultúrnej či medicínskej oblasti a rôznych iných oblastí života,

- **kultúrne programy** – vystúpenia detí, súborov, spoločenské akcie a pod. – kultúrne vyžitie, kontakt s inými, odstránenie izolácie. Úzko spolupracujeme s **Mestským kultúrnym strediskom** a **Osvetovým strediskom v meste Liptovský Mikuláš**.

- nemožno zabudnúť, že vhodne volenou aktivitou je aj **duševná práca**, premýšľanie, meditácie, alebo prijímanie krásnych a príjemných vecí a podnetov, počúvanie hudby, či sledovanie televízie,

- z ďalších aktivít možno spomenúť ešte **činnosti každodenného života** akými sú napríklad: upratovanie, pomoc pri žehlení, práce v záhrade - sezónne práce ako sú napríklad odpratovanie snehu, hrabanie lístia, a ďalšie pomocné práce podľa potreby ako vešanie, či zbieranie bielizne, pečenie. Zariadenie ponúka dostatok možností na pracovné uplatnenie klientov, ktoré môžu byť prínosom pri riešení ich psychických a fyzických problémov. Cieľom týchto aktivít je využívať účinky práce na liečenie chorého organizmu alebo narušenej psychiky,

- pristupujeme a realizujeme aj iné aktivity, pri realizácii ktorých volíme formy a metódy práce s klientom prispôbené telesnému a psychickému stavu klienta za jeho aktívnej účasti pod vedením odborného, profesionálne vystupujúceho a kooperujúceho personálu.

Tieto aktivity sú súčasťou kvalitného programu prijímateľov sociálnej služby, ktorý je terapeutický a dôležitý pre duševný a psychický stav klientov. Poskytuje klientom nevyhnutnú fyzickú činnosť, adekvátnu mentálnu stimuláciu a príležitosť k vzájomnému zblížovaniu a spoločenskému životu. Tieto aktivity vychádzajúce z potrieb klientov a zohľadňujúce funkčné, fyziologické a psychologické zvláštnosti klientov obsahujú zábavnú aj terapeutickú časť, aby bola zabezpečená vyváženosť.

Poskytovateľ sociálnej služby zároveň utvára podmienky na vykonávanie základnej osobnej hygieny, poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi a záujmovú činnosť. Zároveň aj poskytuje osobné vybavenie a nevyhnutné ošatenie a obuv v záujme zvyšovania kvality poskytovanej sociálnej služby aj napriek tomu, že mu zákon utvára podmienok a poskytovanie týchto činností neukladá. Súčasne sa podieľa j na zabezpečovaní zdravotnej starostlivosti klientom formou návštev praktickej lekárky MUDr. Márie Ševčovičovej a podľa potreby aj na základe telefonického kontaktu.

# Štandard poskytovania sociálnej služby – určený druh, rozsah a forma poskytovaných služieb

**Druh a rozsah sociálnej služby** sa poskytuje v zariadení podľa stupňa odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby a pre fyzické osoby, ktoré dovŕšili dôchodkový vek.

**V zariadení pre seniorov** sa poskytuje sociálna služba pre fyzickú osobu ktorá, je odkázaná na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č.3 Zákona č. 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov, fyzickej osobe, ktorej **stupeň odkázanosti je najmenej II.**

## Poskytuje sa:

- 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

## Zabezpečuje sa:

- záujmová činnosť
- úschova cenných vecí

**Rozsah poskytovania sociálnej služby:** je na čas **neurčitý**

V Zariadení pre seniorov Royal care, n.o. sa poskytuje **pobytová forma sociálnej služby**, ktorej súčasťou je ubytovanie.

**Pobytová sociálna služba** sa poskytuje ako **celoročná sociálna služba**  
alebo **týždenná sociálna služba**

**Pobytovú sociálnu službu** možno poskytnúť len s písomným súhlasom oprávnenej osoby, alebo osobe pozbavenej spôsobilosti na právne úkony len s písomným súhlasom fyzickej osoby, ktorú súd ustanovil za opatrovníka.

**Oprávnená osoba si sama určuje miesto, dátum a čas poskytovania sociálnej služby.**

## Štandard odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby:

Záujemca o službu je pred uzatvorením dohody oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania služieb v našom zariadení. Riaditeľ zariadenia alebo poverený pracovník zisťuje čo záujemca od služby očakáva a spoločne sa potom formuje, akým spôsobom bude poskytovaná služba – dohodnuté ciele.

- Ciele, ktoré by mala sociálna služba naplňovať stanovuje sám prijímateľ sociálnej služby.
- Riaditeľ alebo poverený pracovník dohodne aká forma, priebeh, podmienky a rozsah služieb bude poskytnutá.
- Osobné ciele sa dohodnú a vychádzajú z možnosti a schopností záujemcu o službu.
- Informácie o službe sú záujemcovi o službu poskytované s ohľadom na jeho situáciu a možnostiam vnímať a chápať takým spôsobom a v takom rozsahu, aby záujemca o službu poznal, či služba naplňuje jeho potreby, a mohol sa informovane rozhodnúť, či ich využije alebo nie.

Takéto jednanie, rozhovor, predchádza uzavretiu dohody o poskytovaní sociálnej služby.

**Zariadenie pre seniorov Royal care, n.o.**  
**Vitališovce 701,031 04 Liptovský Mikuláš**

- 1/ Ponúkne záujemcovi služby, ktoré **poskytuje** vo svojom zariadení
  - 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
- 2/ **Zabezpečuje sa:**
  - záujmová činnosť
  - úschova cenných vecí
  
  - Zistí, aké sú jeho potreby a záujmy a v spolupráci s poverenými pracovníkmi umožní záujemcovi formulovať, aké služby mu bude naše zariadenie poskytovať.
  
  - Zariadenie dbá na to, aby záujemca o službu vedel všetky podmienky, ktoré sa na službu vzťahujú a aby im rozumel.
  
  - Svoje potreby a záujmy si klient určuje sám.

# Štandard vypracovania, hodnotenia a revízie individuálneho plánu prijímateľa sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby je povinný plánovať poskytovanie sociálnej služby:

- Podľa individuálnych potrieb, schopnosti a cieľov prijímateľa sociálnej služby.
- Viesť písomné individuálne záznamy o priebehu poskytovania sociálnej služby a hodnotiť priebeh poskytovania sociálnej služby za účasti prijímateľa sociálnej služby.
- Účast' prijímateľa sa nevyžaduje, ak to neumožňuje jeho zdravotný stav

Štandard vypracovania a hodnotenia je daný zariadením a schopnosťami prijímateľa sociálnej služby:

## Individuálny rozvojový plán

### OSOBNÉ ÚDAJE KLIENTA:

Meno a priezvisko:  
Dátum narodenia:  
Bydlisko:  
Nástup do zariadenia:  
Typ pobytu:  
Diagnóza:  
Stručná anamnéza rodiny:

### A: DIAGNOSTIKA KLIENTA

### B: PLÁN POSKYTOVANIA SOCIÁLNYCH SLUŽIEB

Sociálne poradenstvo

- Spolupráca s rodinou, so zákonným zástupcom, pri riešení nepriaznivej sociálnej situácie.
- Pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov
- Poskytovanie osobného vybavenia u klientov s celoročným pobytom
- Poskytovanie nevyhnutného ošatenia a obuvi
- Úschova cenín, cenných vecí
- Ubytovanie/ kompletne ubytovacie zariadenie, príslušenstvo/ a tým zabezpečiť ochranu a podporu a rozvoj zdravia klienta
- Stravovanie/ poskytovanie stravy v súlade so zásadami zdravej výživy a s prihliadnutím na zdravotný stav klienta, podľa stravných jednotiek/
- Upratovanie
- Pranie, žehlenie, údržba bielizne a šatstva
- Zabezpečovanie prepravy
- Výchova a pracovná terapia:
  - sebaobsluha,
  - motorika /jemná, hrubá /,
  - nacvičovanie techník na pamäť
  - pracovná výchova:
  - zmyslová výchova,

- estetická výchova,
- výchova reči a komunikácie,
- záujmová činnosť / vychádzky do blízkeho okolia, pobyt na dvore a záhrade, sezónne športové aktivity- hry s loptou, plávanie, bicyklovanie, maľovanie, čítanie, štrikovanie, spoločenské hry, kultúrne podujatia – podľa požiadaviek klientov a zdravotného stavu/
- Pomoc pri odkázanosti fyzickej osoby na pomoc inej fyzickej osoby:
  - stravovanie,
  - vyprázdňovanie,
  - osobná hygiena,
  - celkový kúpeľ,
  - obliekanie, vyzliekanie,
  - polohovanie,
  - pohyb a presun,
  - zabezpečovanie liečebného režimu,
- Poskytovanie ošetrovateľskej starostlivosti:
  - poskytovanie individuálnej ošetrovateľskej starostlivosti klientovi,
  - súbor pracovných činností, vrátane poskytovania liekov, zdravotníckych pomôcok a dietetických potravín podľa predpisu a pokynov lekára,
  - neodkladnú zdravotnú starostlivosť pri náhlej zmene zdravotného stavu, ktorá bezprostredne ohrozuje život klienta,
  - prevencia - aktívne vyhľadávanie možných príčin chorôb, ich odstraňovanie a predchádzanie vzniku chorôb,
  - dispenzarizácia - aktívne a systematické sledovanie zdravotného stavu.
- Činnosti, ktoré zvyšujú kvalitu sociálnej služby – rehabilitácia. Masáže – môžu byť zabezpečované na základe záujmu prijímateľov sociálnej služby.

## **C:PROGRAM SOCIÁLNEJ REHABILITÁCIE**

- posilňovanie návykov sebaobsluhy pri základných sociálnych aktivitách - podpora samostatnosti, nezávislosti, sebestačnosti/ pri stravovaní, používaní sociálneho zariadenia, vyprázdňovaní, hygiene, kúpaní, obliekaní, vyzliekaní /,
- rozvoj a nácvik zručností,
- nácvik priestorovej orientácie a samostatného pohybu,
- sociálna komunikácia /rozvoj reči, rečového kontaktu, slovnej zásoby, vedenie dialógu /,
- sociálne vzťahy
- sociálne aktivity / spoločenské, kultúrne, športové podujatia/,

## **D:ZÁZNAMY**

- Denné hlásenia o poskytovaní sociálnej služby

## **E: HODNOTENIA**

- hodnotenie priebehu poskytovania sociálnej služby  
Na základe takto vypracovaných individuálnych rozvojových plánov sa pripravujú na každý mesiac konkrétne plány činnosti pre jednotlivých klientov, ale samozrejme rešpektujeme individualitu každého klienta a poskytujeme mu čas a priestor na jeho súkromie, záľuby a zdravotný stav prijímateľov sociálnej služby.

# **Štandard preventívnych opatrení, aby nedochádzalo k porušeniu základných ľudských práv a slobôd.**

**Štandard, aby nedochádzalo k porušovaniu základných ľudských práv a slobôd prijímateľa sociálnej služby.**

- **Dohodnutie záujmovej činnosti prijímateľov sociálnej služby**
- **Dodržiavanie denného režimu,**
- **Vzdelávanie sa v danej oblasti,**
- **Čítanie potrebnej literatúry na tému syndróm „CAN“**
- **Celoživotné vzdelávanie**
- **Osveta, televízia, časopisy na danú problematiku**

Zamestnanci zariadenia vo svojej činnosti rešpektujú základné ľudské práva, ich nároky vyplývajúce z ďalších platných obecných záväzných noriem a pravidiel občianskeho spoluzitia.

Stanovené oblasti, v ktorých by mohlo dôjsť v súvislosti s poskytovaním služieb k porušeniu práv užívateľov.

Ide o oblasti:

- ochrana osobnej slobody
- ochrana súkromia osobných údajov
- právo na vzdelanie
- ochrana pred akýmkoľvek formami zneužívania, nútenými prácami a diskrimináciou

**Povinnosti poskytovateľa sociálnej služby pri ochrane života, zdravia a dôstojnosti prijímateľa sociálnej služby.**

- Pri poskytovaní sociálnych služieb v zariadení nemožno používať prostriedky netelesného a telesného obmedzenia prijímateľa sociálnej služby.
- Ak je priamo ohrozený život alebo priamo ohrozené zdravie prijímateľa sociálnej služby, možno použiť prostriedky obmedzenia prijímateľa sociálnej služby, a to len na čas nevyhnutne potrebný na odstránenie priameho ohrozenia.

Za prostriedky netelesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie najmä:

- verbálnou komunikáciou
- odvrátením pozornosti
- aktívnym počúvaním

Za prostriedky telesného obmedzenia sa považuje zvládnutie situácie:

- rôznych špeciálnych úchopov
- umiestnením prijímateľa sociálnej služby do miestnosti, ktorá je určená na bezpečný pobyt
- použitím liekov na základe pokynu lekára so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria
- Nevyhnutné telesné obmedzenie nariaďuje, schvaľuje alebo dodatočne bezodkladne schvaľuje lekár so špecializáciou v špecializačnom odbore psychiatria a písomne sa k nemu vyjadruje sociálny pracovník zariadenia.
- Telesné a netelesné obmedzenie musí byť zaznamenané v registri telesných a netelesných obmedzení zriadenom na tento účel, ktorý je povinný viesť poskytovateľ sociálnej služby.

## Štandard uzatvárania zmluvy o poskytovaní sociálnej služby

Poskytovateľ sociálnej služby poskytuje sociálnu službu na základe zmluvy o poskytovaní sociálnej služby. Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí byť uzatvorená spôsobom, ktorý je pre prijímateľa sociálnej služby zrozumiteľný

Záujemca o službu je pred uzavretím dohody oboznámený so všetkými podmienkami poskytovania služieb. Riaditeľka zariadenia zisťuje, čo záujemcovia od služby očakávajú, a spoločne potom formulujú, akým spôsobom bude poskytovaná služba – dohodnuté ciele.

Zmluva o poskytovaní sociálnej služby musí obsahovať:

- Označenie zmluvných strán
- Druh poskytovanej sociálnej služby
- Vecný rozsah sociálnej služby podľa § 15 a formu poskytovania sociálnej služby
- Deň začatia poskytovanej sociálnej služby
- Čas poskytovania sociálnej služby
- Miesto poskytovania sociálnej služby
- Sumu úhrady za sociálnu službu, spôsob určenia a spôsob jej platenia
- Podmienky zvyšovania sumy úhrady za sociálnu službu
- Dôvody odstúpenia od zmluvy
- Suma úhrady za sociálnu službu, musí obsahovať aj sumu úhrady za odborné činnosti, obslužné činnosti a ďalšie činnosti

Ak sa zmenia skutočnosti rozhodujúce na určenie úhrady za sociálnu službu, poskytovateľ a prijímateľ sociálnej služby sú povinní uzatvoriť dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.

Prijímateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby kedykoľvek aj bez uvedenia dôvodu: výpovedná lehota nesmie byť dlhšia ako 30 dní.

Poskytovateľ sociálnej služby môže jednostranne vypovedať zmluvu o poskytovaní sociálnej služby, ak :

- prijímateľ sociálnej služby hrubo porušuje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o poskytovaní sociálnej služby najmä tým, že hrubo porušuje dobré mravy, ktoré narúšajú občianske spolužitie alebo nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu, a ak ide o poskytovanie celoročnej pobytovej sociálnej služby najmä tým, že nezaplatí dohodnutú úhradu za sociálnu službu za čas dlhší ako tri mesiace alebo platí len časť dohodnutej úhrady a dlžná suma presiahne trojnásobok dohodnutej mesačnej úhrady.
- Prijímateľ sociálnej služby neuzatvorí dodatok k zmluve o poskytovaní sociálnej služby.
- Prevádzka zariadenia je podstatne obmedzená alebo je zmenený účel poskytovanej sociálnej služby tak, že zotrvanie na zmluve o poskytovaní sociálnej služby by pre poskytovateľa sociálnej služby znamenalo zrejmú nevýhodu.
- Obec alebo VÚC rozhodne o zániku odkázanosti fyzickej osoby na sociálnu službu
- Hrubo poruší Domáci poriadok Zariadenia pre seniorov a DSS Royal care n.o. Liptovský Mikuláš, Vitališovce 701.



# Štandard pri poskytovaní informácií

Naše zariadenie sprístupňuje verejnosti informácie o poslaní, cieľovej skupine užívateľov služieb a ďalšie informácie, ktoré uľahčia orientáciu pre záujemcov o služby.

Zariadenie má spracovaný súbor informácií o svojej službe, ktorý je dostupný verejnosti:

- V písomnej podobe priamo v zariadení
- Na webovej stránke: [www.royalcare.sk](http://www.royalcare.sk)
- Letáky a vizitky v zdravotníckych zariadeniach a ambulanciách

Zariadenie vydáva a zverejňuje výročnú správu o svojej činnosti ( zabezpečovaná riaditeľkou zariadenia).

## Verejne prístupný súbor informácií obsahuje:

Podmienky prijatia

Cenník pre samoplatcov - Analytický list zariadenia

Žiadosť o uzatvorenie zmluvy

# Štandard podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

Užívatelia sa môžu sťažovať na kvalitu alebo spôsob poskytovania sociálnych služieb nech by boli akýmkoľvek spôsobom ohrození.

**Naše zariadenie má stanovené pravidlá a postup podávania sťažnosti.**

Sťažnosť by sa mala uskutočniť  **písomnou formou**, ale s ohľadom na zdravotný stav klientov to môže byť uskutočnené aj **ústnou formou**, za prítomnosti zodpovedajúcej osoby, ktorá to potom zaznamená do písomnej podoby.

- 1) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu obrátiť priamo v zariadení na riaditeľku zariadenia **Dagmar Klongovú** alebo povereného pracovníka **Mgr. Vojtecha Lorincza**
- 2) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu písomnou formou obrátiť aj na pracovníčku ŽSK **Mgr. Kateřinu Benešovou, ktorá je** odborná referentka – sociálnych vecí  
Úrad ŽSK Žilina - kancelária A112  
041 / 5032 124  
[katerina.liskova@zask.sk](mailto:katerina.liskova@zask.sk)

**Alebo na adresu ŽSK**

↗ **Adresa:**

Ul. Komenského 48,  
011 09 Žilina

↗ **Telefónne čísla:**

Informácie  
041/ 50 32 111  
Podateľňa  
041/ 50 32 455

- 3) Prijímatelia sociálnej služby sa môžu priamo alebo písomnou formou obrátiť aj na **Ministerstvo**, ktoré vykonáva dohľad nad dodržiavaním zákona 448/2008 o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 o živnostenskom podnikaní v znení neskorších predpisov

**Ministerstvo práce, sociálnych vecí a rodiny Slovenskej republiky**  
Špitálska 4, 6, 8  
816 43 Bratislava

**tel.: 02/ 2046 0000**

# **Štandard pri sprostredkovaní a využívaní inej sociálnej služby podľa potrieb**

Zariadenie aktívne podporuje užívateľa vo využívaní bežných služieb, ktoré sú v danom mieste verejné.

Ďalej zariadenie podporuje užívateľa vo využívaní vlastných prirodzených sietí, ako je rodina, priatelia.

V prípade potreby umožňuje využívanie ďalších sociálnych služieb.

Naše zariadenie nenahrádza inštitúciu, ktorá poskytuje bežné služby verejnosti ( zdravotnícke zariadenia, spolky, záujmové kluby atď.) S týmito inštitúciami zariadenie v prípade potreby spolupracuje.

V súlade s práním užívateľa zariadenie vytvára príležitosti pre zmysluplné vzťahy užívateľa s rodinou a ďalšími blízkymi ľuďmi. V prípade konfliktu zariadenie zachováva neutralitu.

Ak nemôže zariadenie pokryť rozsahom, odbornosťou či kompetentnosťou potreby užívateľa služieb, sprostredkováva pre užívateľa služby iných odborníkov alebo inštitúcií.

# Štandard zisťovania spokojnosti prijímateľov sociálnej služby

Spokojnosť prijímateľov sociálnej služby zisťujeme prostredníctvom:

## 1. Kniha prianí a sťažností:

- Kniha prianí a sťažností umiestnenej na recepcií a zároveň aj prostredníctvom schránky podnetov, pripomienok, pochvál a návrhov, kde sa môžu vyjadriť aj anonymne. Pripomienky zo strany klientov neostávajú bez povšimnutia, hlavne ak prispievajú k zvýšeniu kvality poskytovaných služieb.

## Dotazník:

### 1) Domnievate sa, že Váš zdravotný stav má vplyv na pohodu a spokojnosť v zariadení?

- a Celkom určite
- b Niekedy
- c Nemá žiaden vplyv
- d Neviem

### 2) Ste spokojný/á s pobytom v zariadení so sociálno - zdravotnou starostlivosťou ? Ak nie, prečo?

ÁNO

NIE

- a Zlý zdravotný stav
- b Chýba mi rodina
- c Nie celkom dobré vzťahy

### 3) Čo považujete za dôležité pre pocit spokojnosti a pohody?

- a Aktivita a práca
- b Nerušené vzťahy v zariadení
- c Stály kontakt s rodinou

### 4) Ako Vám vychádza personál v ústrety ?

- a Som spokojný/á
- b Nie som spokojný/á

### 5) Ako hodnotíte svoje materiálne podmienky ?

- a Dostatočné
- b Nedostatočné

### 6) Ako využívate svoj voľný čas ?

- a Čítanie
- b Televízia
- c Návšteva priateľov a príbuzných
- d Ručné práce
- e Spoločné aktivity ponúkané v zariadení