

## *Politika kvality poskytovaných sociálnych služieb*

Poslaním nášho zariadenia je poskytovať sociálne služby a plniť podmienky kvality v čo najvyšších štandardoch, ktoré určuje zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o sociálnych službách“) a trvalo ich udržiavať a zlepšovať inovatívnymi technológiami, kvalitným odborným personálom a dobrou spoluprácou so všetkými zainteresovanými stranami.

1. Poslaním vnútorného systému kvality je vytvorenie trvalej spokojnosti prijímateľov (ďalej „klient“) sociálnych služieb v CSS – Bánovce nad Bebravou.

- dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd klientov, ich ľudskej dôstojnosti na základe individuálneho prístupu,
- naplnenie a prekonanie očakávania klientov z pobytu v zariadení sociálnych služieb,
- snaha zlepšiť kvalitu bývania prostredníctvom skrášľovania a inovovania spoločného prostredia zariadenia
- organizovanie .podujatí, posedení, kult. programov, individuálnych posedení.

2. Poskytovať sociálne služby v súlade s platnou legislatívou aj vo vzťahu k zainteresovaným stranám. Udržiavať pozitívne vzťahy so zainteresovanými stranami a dosahovať adekvátne výsledky, predovšetkým primeranou komunikáciou a pravidelnou informovanosťou .

3. . Strategické ciele a ciele v plnení podmienok kvality zameriavať predovšetkým na:

- spokojnosť klientov s kvalitným riešením ich nepriaznivej sociálnej situácie,
- plnenie pracovných podmienok voči zamestnancom k dosiahnutiu lojálnosti zamestnancov voči zamestnávateľovi a recipročné plnenie si pracovných povinností zamestnancov,
- udržiavať pozitívne vzájomné vzťahy so zainteresovanými stranami,
- zveľaďovanie a udržiavanie majetku poskytovateľa,
- vytváranie dobrého mena zariadenia.

4. Vo vzťahu k zamestnancom je cieľom vytvoriť vhodné podmienky pre zvyšovanie lojality a profesionálneho rozvoja zamestnancov zvyšovaním ich odbornej úrovne a profesionality interným a externým vzdelávaním.

Zabezpečovať trvalú spokojnosť zamestnancov, snažiť sa naplniť a prekonať ich očakávania z pracovno-právneho vzťahu, posilniť ich hrdosť k svojmu zamestnávateľovi a k vykonávaným odborným, obslužným a ďalším činnostiam v sociálnych službách.

Každý zamestnanec je zapojený do vnútorného systému politiky kvality na základe pracovno-právneho vzťahu na príslušnej pracovnej pozícii a na pozitívnom vzťahu k svojmu zamestnávateľovi. Využívajú sa pritom predovšetkým nástroje ako pracovné porady a hodnotiace dotazníky.

5. Kvalitu, úspech, stabilitu a rozvoj CSS – Bánovce nad Bebravou stavať na kvalite poskytovaných druhoch sociálnych služieb, na základe najnovších trendov v oblasti sociálnych služieb a na zameraní plnenia podmienok kvality v kritériách, štandardoch a indikátoroch štyroch oblastí podmienok kvality (podľa Prílohy č. 2 zákona č. 448/2008 Z. z.):

- I. oblasť: Dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd
- II. oblasť: Procedurálne podmienky
- III. oblasť: Personálne podmienky
- IV. oblasť: Prevádzkové podmienky

6. Pravidelné aktualizovať ciele a strategické ciele nášho zariadenia využívaním najnovších trendov v poskytovaní sociálnych služieb.

Obhájiť v súčasnosti zavádzaný „Systém manažérstva kvality STN EN ISO 9001

Vpracovala:

Ing. Katarína Šubová

Bánovce nad Bebravou, dňa 11.2.2022

Schválil:

Ing. Richard Makýš

riaditeľ CSS