 "DOMUM" ZSS KRŠKANY	Proces preskúmania manažmentom	Ev. č.: 972/MP06/Z01
	Záznam z preskúmania manažmentom Č. 01	Strana 1

1. Základné údaje

Dátum uskutočnenia preskúmania	19.02.2020
Oblasť	Systém manažérstva kvality so zameraním na vyhodnotenie jednotlivých procesov a cieľov
Dôvody	Hodnotenie výkonnosti jednotlivých procesov

2. Vstupy a ich zhodnotenie

2.1. Závazok manažmentu

V „DOMUM“ Zariadenie sociálnych služieb získalo od 10.09.2019 certifikát systému manažérstva kvality ISO 9001:2015/ STN ISO 9001:2016, ktorý zariadeniu udelila firma TSU, a.s. Žilina.

Firma vykonala audit a preukázala zhody manažérskeho systému s požiadavkami normy a vystavila certifikát s medzinárodnou platnosťou na tri roky.

2.2. Hodnotiaca správa


2.2.1 Vyhodnotenie politiky kvality

Politiky kvality bola schválená a je schválená a je platná od 10.09.2019. V súčasnosti je aktuálna a nie je potrebná žiadna zmena.

2.2.3 Vyhodnotenie cieľov kvality

Domov sociálnych služieb

Cieľ	Obsah	Obdobie
Cieľ 1	Vo vzťahu ku klientom spracovať atribúty dôstojnosti a konkretizovať postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd spracovaním príslušných listín a vykonať poučenie pracovníkov.	01.01.2019-31.12.2019 splnené
Cieľ 2	Spracovať klasifikáciu potrieb a prijať metodiku diagnostikovania potrieb klientov ako súčasť odborných procesov, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovaní.	01.01.2019-31.12.2019 splnené
Cieľ 3	Spracovať postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klienta na úrovni všeobecných odborných postupov platných pre	2 krát ročne splnené

 "DOMUM" ZSS KRŠKANY	Proces preskúmania manažmentom	Ev. č.: 972/MP06/Z01
	Záznam z preskúmania manažmentom Č. 01	Strana 2

zariadenia a zladíť ich s realizáciou individuálnych plánov.

Cieľ 4	Vo vzťahu k personálu : Zaviesť teambuilding – prístup tímovej práce prostredníctvom formálnych a neformálnych stretnutí.	4 krát ročne splnené
---------------	--	--------------------------------


Cieľ 5	Estetizácia exteriéru a interiéru prostredníctvom vlastných výrobkov, terapeutických činností.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené
---------------	--	---

Špecializované zariadenie

Cieľ	Obsah	Obdobie
Cieľ 1	Vo vzťahu ku klientom Spracovať atribúty dôstojnosti a konkretizovať postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd spracovaním príslušných listín a vykonať poučenie pracovníkov.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené
Cieľ 2	Spracovať klasifikáciu potrieb a prijať metodiku diagnostikovania potrieb klientov ako súčasť odborných procesov, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovaní.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené
Cieľ 3	Spracovať postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klienta na úrovni všeobecných odborných postupov platných pre zariadenia a zladíť ich s realizáciou individuálnych plánov.	2 krát ročne splnené
Cieľ 4	Vo vzťahu k personálu : Zaviesť teambuilding – prístup tímovej práce prostredníctvom formálnych a neformálnych stretnutí.	4 krát ročne splnené
Cieľ 5	Estetizácia exteriéru a interiéru prostredníctvom vlastných výrobkov, terapeutických činností.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené

Podporované bývanie

Cieľ	Obsah	Obdobie
	Vo vzťahu ku klientom	01 01.2019-


	Proces preskúmania manažmentom	Ev. č.: 972/MP06/Z01
	Záznam z preskúmania manažmentom Č. 01	Strana 3

Cieľ 1	Spracovať atribúty dôstojnosti a konkretizovať postupy, pravidlá a podmienky dodržiavania základných ľudských práv a slobôd spracovaním príslušných listín a vykonať poučenie pracovníkov.	31.12.2019 splnené
Cieľ 2	Vykonávať dohľad pri usmerňovaní a zabezpečovaní sebaobslužných úkonov, úkonov starostlivosti o svoju domácnosť a základných sociálnych aktivít.	01 01.2019- 31.12.2019 Čiastočne splnené
Cieľ 3	Spracovať klasifikáciu potrieb a prijať metodiku diagnostikovania potrieb klientov ako súčasť odborných procesov, na podporu jeho aktívnej účasti a spolurozhodovaní.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené
Cieľ 4	Spracovať postupy podpory rozvoja schopností, zručností a vedomostí klienta na úrovni všeobecných odborných postupov platných pre zariadenia a zladiť ich s realizáciou individuálnych plánov.	2 krát ročne splnené
Cieľ 5	Vo vzťahu k personálu : Zaviesť teambuilding – prístup tímovej práce prostredníctvom formálnych a neformálnych stretnutí.	4 krát ročne splnené
Cieľ 6	Estetizácia exteriéru a interiéru prostredníctvom vlastných výrobkov, terapeutických činností.	01 01.2019- 31.12.2019 splnené

2.2.4 Vyhodnotenie jednotlivých procesov

- Hodnotenie výkonnosti procesov bolo uskutočnené, vzhľadom k tomu, že procesy boli spustené do činnosti v priebehu roku 2019.
- Procesy obsahujú nástroje na meranie a kritériá pre posudzovanie hodnôt, takže majú predpoklady pre posúdenie ich výkonnosti za zvolené obdobie. Toto posudzovanie bude vykonané pri ďalšom preskúmaní manažmentom.

Ev. č.	Názov procesu	Dátum vyhodnotenia
MP 01	Proces prípravy a čerpania rozpočtu	31.12.2019
MP 02	Proces riadenia ľudských zdrojov	31.12.2019
MP 03	Proces riadenia sťažností a pripomienok	31.12.2019
MP 04	Proces interných auditov a kontrol	31.12.2019
MP 05	Proces riadenia nezhody	31.12.2019
MP 06	Proces preskúmania manažmentom	20.02.2020
HP 01	Proces bývania	31.12.2019
HP 02	Proces opatrovania	31.12.2019
HP 03	Proces sociálneho poradenstva	31.12.2019

 "DOMUM" ZSS KRŠKANY	Proces preskúmania manažmentom	Ev. č.: 972/MP06/Z01
	Záznam z preskúmania manažmentom Č. 01	Strana 4

HP 04	Proces stravovania	31.12.2019
HP 05	Proces IP a sociálnej RHB	31.12.2019
HP 06	Proces ošetrovania	31.12.2019
PP 01	Proces prijímania a prepúšťania klienta	31.12.2019
PP 02	Proces upratovania a prania	31.12.2019
PP 03	Proces informačnej stratégie	31.12.2019
PP 04	Proces odborných postupov	31.12.2019
PP 05	Proces opráv a údržby	31.12.2019
PP 06	Proces nakupovania	31.12.2019
PP 07	Proces implementácie ľudských práv	31.12.2019

- Procesy boli vyhodnotené – vid' hodnotiace záznamy k jednotlivým procesom v prílohe hodnotiacej správy.

2.2.5. Vyhodnotenie interných a externých auditov a kontrol

V roku 2019 v „DOMUM“ zariadenie sociálnych služieb sa uskutočnili nasledovné **externé kontroly a audity**:


- Úrad verejného zdravotníctva, vykonali celkovú kontrolu požiadaviek na vnútorné prostredie a vybavenie prevádzky podľa vyhlášky Ministerstva zdravotníctva. Neboli zistené žiadne nedostatky.
- Kontrola poskytovania sociálnych služieb . Kontrolu vykonal odbor sociálnych vecí NSK. Na základe kontroly boli prijaté opatrenia k zisteným nedostatkom. Hrubé porušenia neboli zistené.
- Kontrola odvodov plnenia povinnosti zamestnávateľa uloženým zákonom o sociálnom poistení – kontrolu vykonala Sociálna poisťovňa v Leviciach. Neboli zistené žiadne porušenia.
- Audit kvality, vykonaný firmou TSU a.s. , nebili zistené žiadne nedostatky a zariadeniu bol udelený certifikát ISO 9001:2015/STN ISO 900:2016.

V roku 2019 v „DOMUM“ zariadenie sociálnych služieb boli vykonané **interné kontroly** podľa plánu kontrol na rok 2019 (vid' príloha hodnotiacej správy). Jednotlivé záznamy z kontrol sú uložené registri kontrol. Vyhodnotenie preventívnych a nápravných opatrení je uvedený vo hodnotení procesu interných auditov a kontrol, ktoré je prílohou k hodnoteniu jednotlivých procesov.

2.2.6 Hodnotenie spokojnosti prijímateľa sociálnych služieb a relevantných zainteresovaných strán.

Vyhodnotenie spočívalo v hodnotení nasledovných segmentov:

- Vyhodnocovanie výsledkov práce v individuálnom pláne klienta, dva krát ročne.
- Proces riadenia sťažností a pripomienok s nástrojmi pre spätnú väzbu, ktoré sú v ňom pomenované

"DOMUM" ZSS KRŠKANY 	Proces preskúmania manažmentom	Ev. č.: 972/MP06/Z01
	Záznam z preskúmania manažmentom Č. 01	Strana 5

- c) Proces nakupovania v rámci ktorého môžu prejsť svoju spokojnosť – nespokojnosť dodávateľa.
- d) Proces riadenia sťažností nezaregistroval podnet z dôvodu nespokojnosti klienta.
- e) Stravovacia komisia nezaznamenala nespokojnosť klientov, alebo požiadavky, ktoré by vyžadovali intervenciu vlastníkov procesov.
- f) Proces nakupovania nezaznamenal nespokojnosť dodávateľov

2.3. Odporúčania na zlepšenie systému manažérstva kvality

Č	Odporúčanie
1	Udržiavanie a zlepšovanie kvality poskytovaných služieb
2	Vzdelávanie zamestnancov
3	Zlepšovať estetizáciu prostredia

V Krškanoch 20.02.2020

Spracovali: Mgr. Kováčiková
Mgr. Dóczeová