

|                                                                                   |                                      |                         |                          |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu:<br>OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1         |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:                  | 1 z 36 |

# Organizačná smernica č. OS05 Príručka systému manažérstva kvality

Číslo výtlačku: 1

|             | Meno a priezvisko                           | Funkcia          | Dátum      | Podpis |
|-------------|---------------------------------------------|------------------|------------|--------|
| Vypracoval: | Mgr. Hajduchová Soňa                        | Manažér SMK      | 01.07.2024 |        |
| Preveril:   | Mgr. Valúchová Anna<br>Mgr. Mikušíková Jana | Interní audítori | 01.07.2024 |        |
| Schválil:   | Ing. Martaus František,<br>PhD.             | Riaditeľ         | 01.07.2024 |        |

*Príručka kvality je duševným vlastníctvom organizácie. Každé jej použitie bez súhlasu vydavateľa je porušením vlastníckych práv v zmysle zákona 185/2015 Z. z. To sa týka aj jej rozmnožovania, vypisovania, distribúcie iným ako oficiálnym príjemcom, vrátane kopírovania a uloženia textu v elektronickej forme.*

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |               |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |               |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>2 z 36</b> |

#### Záznam o zmenách

| P.č. | Dátum      | Číslo kapitoly | Popis zmien                                                    | Navrhol         | Schválil           |
|------|------------|----------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------|
| 1.   | 01.07.2022 | Všetky         | Prvé spracovanie dokumentu                                     | Mgr. Hajduchová | Ing. Martaus, PhD. |
| 2.   | 01.07.2023 | 4.4            | Procesný model a jeho platnosť, čísla a názvy procesov v texte | Mgr. Hajduchová | Ing. Martaus, PhD. |
| 3.   | 01.07.2024 | 3              | Doplnenie odľahčovacej služby                                  | Mgr. Hajduchová | Ing. Martaus, PhD. |
| 4.   |            |                |                                                                |                 |                    |

|                                                                                   |                                      |                         |                          |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu:<br>OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1         |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:                  | 3 z 36 |

## Obsah:

|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Účel a rozsah príručky kvality .....                        | 5  |
| 1.1   | Účel príručky .....                                         | 5  |
| 1.2   | Rozsah platnosti .....                                      | 5  |
| 2     | Pojmy a skratky .....                                       | 6  |
| 2.1   | Definícia pojmov .....                                      | 6  |
| 2.2   | Použité skratky .....                                       | 7  |
| 3     | Predstavenie organizácie .....                              | 7  |
| 4     | Systém manažérstva kvality .....                            | 8  |
| 4.1   | Pochopenie organizácie a jej súvislostí .....               | 8  |
| 4.2   | Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán ..... | 9  |
| 4.3   | Určenie predmetu systému manažérstva kvality .....          | 9  |
| 4.4   | Systém manažérstva a jeho procesy .....                     | 10 |
| 5     | Vodcovstvo .....                                            | 12 |
| 5.1   | Vodcovstvo a záväzok manažmentu .....                       | 12 |
| 5.1.1 | Zameranie na zákazníka .....                                | 12 |
| 5.2   | Politika .....                                              | 13 |
| 5.3   | Roly, zodpovednosti a právomoci v organizácii .....         | 13 |
| 6     | Plánovanie .....                                            | 13 |
| 6.1   | Opatrenia na zvládnutie rizík a príležitostí .....          | 13 |
| 6.1.1 | Proces riadenia rizík .....                                 | 13 |
| 6.1.2 | Opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí .....           | 14 |
| 6.2   | Ciele kvality a plánovanie ich dosiahnutia .....            | 15 |
| 6.3   | Plánovanie zmien .....                                      | 16 |
| 7     | Podpora .....                                               | 16 |
| 7.1   | Zdroje .....                                                | 16 |
| 7.1.1 | Poskytovanie zdrojov .....                                  | 16 |
| 7.1.2 | Pracovníci .....                                            | 16 |
| 7.1.3 | Infraštruktúra .....                                        | 17 |
| 7.1.4 | Prostredie pre prevádzku procesov .....                     | 18 |
| 7.1.5 | Zdroje monitorovania a merania .....                        | 18 |
| 7.1.6 | Poznatky organizácie .....                                  | 19 |
| 7.2   | Kompetentnosť .....                                         | 19 |
| 7.3   | Povedomie .....                                             | 20 |
| 7.4   | Komunikácia .....                                           | 20 |
| 7.5   | Zdokumentované informácie .....                             | 21 |
| 7.5.1 | Tvorba a aktualizácia .....                                 | 22 |
| 7.5.2 | Riadenie zdokumentovaných informácií .....                  | 22 |

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|---------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |               |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |               |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>4 z 36</b> |

|       |                                                                           |    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 8     | Prevádzka .....                                                           | 23 |
| 8.1   | Plánovanie a riadenie prevádzky.....                                      | 23 |
| 8.2   | Požiadavky na produkty a služby.....                                      | 24 |
| 8.2.1 | Komunikácia so zákazníkom .....                                           | 24 |
| 8.2.2 | Určenie požiadaviek na produkty a služby .....                            | 24 |
| 8.2.3 | Preskúmanie požiadaviek na produkty a služby.....                         | 24 |
| 8.2.4 | Zmeny v požiadavkách na produkty a služby .....                           | 24 |
| 8.3   | Návrh a vývoj.....                                                        | 25 |
| 8.4   | Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb .....        | 25 |
| 8.4.1 | Procesy externe poskytovaných produktov a služieb .....                   | 25 |
| 8.4.2 | Typ a rozsah riadenia.....                                                | 25 |
| 8.4.3 | Informácie pre externých poskytovateľov .....                             | 26 |
| 8.5   | Výroba a poskytovanie služby .....                                        | 26 |
| 8.5.1 | Riadenie výroby a poskytovania služby .....                               | 26 |
| 8.5.2 | Identifikácia a sledovateľnosť.....                                       | 27 |
| 8.5.3 | Majetok patriaci zákazníkovi, alebo externým poskytovateľom.....          | 27 |
| 8.5.4 | Ochrana .....                                                             | 27 |
| 8.5.5 | Činnosti po dodaní.....                                                   | 27 |
| 8.5.6 | Riadenie zmien .....                                                      | 28 |
| 8.6   | Uvoľňovanie produktov a služieb .....                                     | 28 |
| 8.7   | Riadenie nezhodných výstupov.....                                         | 28 |
| 9     | Hodnotenie výkonnosti .....                                               | 28 |
| 9.1   | Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie.....                         | 28 |
| 9.1.1 | Plnenie požiadaviek na monitorovanie, meranie, analýzu a hodnotenie ..... | 28 |
| 9.1.2 | Spokojnosť zákazníka .....                                                | 29 |
| 9.1.3 | Analýza a hodnotenie .....                                                | 29 |
| 9.2   | Interný audit.....                                                        | 29 |
| 9.3   | Preskúmanie manažmentom .....                                             | 30 |
| 10    | Zlepšovanie.....                                                          | 31 |
| 10.1  | Prístup k zlepšovaniu.....                                                | 31 |
| 10.2  | Nezhoda a nápravné opatrenie.....                                         | 31 |
| 10.3  | Trvalé zlepšovanie .....                                                  | 32 |
| 11    | Zoznam príloh:.....                                                       | 32 |

|                                                                                   |                                      |                         |                       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 5 z 36 |

## Účel a rozsah príručky kvality

### 1.1 Účel príručky

Príručka kvality zariadenia sociálnych služieb CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov popisuje zavedený systém manažérstva kvality v súlade s požiadavkami normy STN EN ISO 9001:2016 „Systémy manažérstva a kvality - Požiadavky“ (ďalej len „ISO 9001“).

Je komplexným dokumentom obsahujúcim popis všetkých v organizácii existujúcich činností, procesov, vzťahov medzi zamestnancami organizačných útvarov a vzťahov navonok ku klientom (zákazníkom) a všetkým zúčastneným stranám.

Svojím obsahom potvrdzuje, že všetky činnosti v organizácii, ktoré majú vplyv na kvalitu poskytovaných sociálnych služieb sú plánované, riadené a kontrolované a ostatné manažérske procesy sú monitorované a vyhodnocované.

Realizácia týchto postupov garantuje, že produkty a služby v organizácii plne spĺňajú špecifikácie, alebo zmluvné požiadavky zákazníkov, klientov, zainteresovaných strán, legislatívy a tým naplňujú požiadavky normy ISO 9001.

Neoddeliteľnou súčasťou Príručky kvality je Procesný model organizácie, ktorý je spracovaný tak, aby zabezpečoval efektívne vykonávanie procesných a organizačných zmien.

### 1.2 Rozsah platnosti

- Príručka kvality je záväzným dokumentom platným v celej organizácii
- Platnosť príručky je obmedzená v skupine Štandardov kvality pre procesy v skupinách:
  - Procesurálne podmienky
  - Personálne podmienky
  - Prevádzkové podmienky
- V skupine riadiacich a podporných procesov sú skupiny procesov:
  - Finančné riadenie
  - Účtovníctvo a mzdy
  - Riadenie kvality
  - Obstarávanie a nákup
  - Podporné služby
  - Obslužné a ďalšie činnosti
- Z hľadiska zhody s normou ISO 9001 je rozsah príručky obmedzený, nakoľko sa nevzťahuje na kapitolu 8.3 Návrh a vývoj. Zdôvodnenie tohto tvrdenia: Kap. 8.3
- Hlavné prvky SMK sú prepojené medzi sebou a sú usporiadané tak, aby spĺňali všetky požiadavky normy, legislatívy a zainteresovaných strán
- Zodpovednosť za plánovanie SMK má vedenie organizácie. Výkonné právomoci sú prenesené na Manažéra SMK v zmysle povinností uvedených v organizačnom poriadku.

|                                                                                   |                                             |                                |                              |               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|---------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu: OS05</b> |               |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>      |               |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>               | <b>6 z 36</b> |

• Základné údaje o organizácii:

- Zriaďovateľ: Trenčiansky samosprávny kraj
- názov organizácie: Centrum sociálnych služieb - NÁDEJ
- sídlo organizácie: 197, 018 21 Dolný Lieskov
- právna forma: Rozpočtová organizácia s právnou subjektivitou
- IČO: 00632414
- e-mail: info@cssdolnylieskov.sk
- internetová stránka: www.cssdolnylieskov.sk
- vedenie organizácie: Ing. Martaus František, PhD.
- Manažér SMK: Mgr. Hajduchová Soňa

## 2 Pojmy a skratky

### 2.1 Definícia pojmov

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Organizácia                | Spoločnosť, prevádzka, firma, podnik, inštitúcia alebo asociácia - združenie, resp. ich časť, či už pridružená alebo nie, verejná, alebo súkromná, ktorá má vlastnú funkciu a administratívu.                                                                                                                        |
| Organizačná štruktúra      | Usporiadanie zodpovednosti, právomoci a vzťahov medzi zamestnancami.                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Produkt                    | Výsledok procesu, ako sú tovar a služby.                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Proces                     | Súbor vzájomne súvisiacich alebo vzájomne sa ovplyvňujúcich činností, ktoré transformujú vstupy na výstupy.                                                                                                                                                                                                          |
| Zainteresaná strana        | Osoba, alebo organizácia, ktorá môže mať vplyv na rozhodnutie alebo činnosť, alebo nimi môže byť sama ovplyvnená, resp. sa cíti ovplyvnená.                                                                                                                                                                          |
| Zdokumentované informácie  | Informácie, u ktorých sa požaduje, aby boli organizáciou riadené a udržiavané vrátane médií na ktorých sú uložené. V podmienkach našej organizácie tento termín zahŕňa dokumenty a záznamy, a v textu ďalej môžu byť použité tieto termíny ako rovnocenné.                                                           |
| Súvislosti organizácie     | Podnikateľské prostredie, tj. kombinácie interných a externých faktorov a podmienok, ktoré môžu mať vplyv (pozitívny alebo negatívny) na organizáciu.                                                                                                                                                                |
| Infraštruktúra             | Systém vybavenia, zariadenia a služieb nevyhnutných na prevádzku spoločnosti.                                                                                                                                                                                                                                        |
| Validácia                  | Potvrdenie platnosti poskytnutím objektívneho dôkazu o splnení požiadavky na špecifikované použitie. Validácia sa často realizuje u zákazníka.                                                                                                                                                                       |
| Verifikácia                | Overenie a potvrdenie splnenia špecifikovaných požiadaviek v interných podmienkach organizácie.                                                                                                                                                                                                                      |
| Záväzné povinnosti         | Zákonné požiadavky, alebo iné požiadavky, ktoré organizácia musí, alebo sa rozhodla plniť.                                                                                                                                                                                                                           |
| Riziká a príležitosti      | Potenciálne nepriaznivé účinky a potenciálne priaznivé účinky                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kompetencie                | Schopnosť využitia poznatkov a zručností pre dosiahnutie zamýšľaných výsledkov.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Zabezpečovať externe       | Znamená prijať opatrenie pre prípad, že externá organizácia vykonáva časť funkcie, alebo procesu organizácie                                                                                                                                                                                                         |
| Zhoda                      | Splnenie požiadaviek                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Nezhoda                    | Nesplnenie požiadaviek, Pre BOZP: Akákoľvek odchýlka od pracovných noriem, inštrukcií, postupov, predpisov, výkonnosti systému manažérstva, atď., ktorá by mohla priamo alebo nepriamo viesť k ujme na zdraví (poraneniu alebo chorobe), poškodeniu majetku, poškodeniu pracovného prostredia, alebo ich kombinácii. |
| Nápravné opatrenie         | Opatrenie na odstránenie príčiny nezhody a zabránenie aby sa opakovala                                                                                                                                                                                                                                               |
| Neustále zlepšovanie       | Opakujúca sa činnosť zameraná na zvyšovanie výkonnosti                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Efektívnosť                | Rozsah, v ktorom sú plánované činnosti realizované a plánované výsledky dosiahnuté                                                                                                                                                                                                                                   |
| Indikátor                  | Merateľné vyjadrenie stavu alebo štádia prevádzky, riadenie jeho podmienok. Je to ukazovateľ vývoja určitého vybraného javu.                                                                                                                                                                                         |
| Monitorovanie              | Určovanie stavu systému, procesu, alebo činnosti                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Audit                      | Audit je systematické skúmanie, či sú činnosti a príslušné výsledky v súlade s naplánovanými opatreniami, či sú tieto opatrenia implementované efektívne a či sú vhodné na dosiahnutie cieľov a politiky organizácie.                                                                                                |
| Systém manažérstva kvality | systém manažérstva na usmerňovanie a riadenie organizácie s ohľadom na kvalitu.                                                                                                                                                                                                                                      |
| Politika kvality           | celkové zámery a smer pôsobenia organizácie v oblasti kvality, oficiálne vyhlásené vrcholovým manažmentom. Politika kvality poskytuje rámec pre formuláciu cieľov kvality.                                                                                                                                           |
| Ciele kvality              | sú prehlásenia, ktoré podporujú Politiku kvality, ktoré majú vlastnosti: požadovanú úroveň výkonového parametra, termíny realizácie a zodpovednú osobu. Ciele ukazujú smer činností a poskytujú základňu pre meranie.                                                                                                |

|                                                                                   |                                      |                         |                          |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu:<br>OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1         |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:                  | 7 z 36 |

## 2.2 Použité skratky

|     |                               |
|-----|-------------------------------|
| SMK | - Systém manažérstva kvality  |
| SR  | - Slovenská republika         |
| IA  | - Interný audit               |
| EU  | - Európska Únia               |
| IT  | - Informačné technológie      |
| WEB | - Internetové prostredie      |
| PZS | - Pracovná zdravotná služba   |
| STN | - Slovenská technická norma   |
| ZS  | - zainteresovaná strana       |
| NO  | - Nápravné opatrenie          |
| ĽZ  | - Ľudské zdroje               |
| PK  | - Príručka kvality            |
| PM  | - Procesný model              |
| PK  | - Príručka kvality            |
| PSS | - Prijímateľ sociálnej služby |
| SS  | - Sociálna služba             |

## 3 Predstavenie organizácie

Centrum sociálnych služieb – NÁDEJ Dolný Lieskov je zariadenie sociálnych služieb v zriaďovateľskej pôsobnosti Trenčianskeho samosprávneho kraja. Sme rozpočtová organizácia s právnou subjektivitou.

Poskytujeme nasledovné druhy sociálnych služieb:

1. Domov sociálnych služieb – pobytová sociálna služba, celoročná a týždenná forma
2. Špecializované zariadenie – pobytová sociálna služba, celoročná forma
3. Zariadenie podporovaného bývania – pobytová sociálna služba, celoročná forma
4. Podpora samostatného bývania – terénna sociálna služba
5. Odľahčovacia služba

Cieľová skupina – prijímatelia sociálnych služieb:

1. V domove sociálnych služieb poskytujeme sociálnu službu mužom do dovŕšenia dôchodkového veku, ak títo sú: odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby a ich stupeň odkázanosti je najmenej V podľa prílohy č. 3 zákona o sociálnych službách alebo sú nevidiaci alebo prakticky nevidiaci a ich stupeň odkázanosti je najmenej III podľa prílohy č. 3.
2. V špecializovanom zariadení poskytujeme sociálne služby fyzickým osobám – mužom, odkázaným na pomoc inej fyzickej osoby, so stupňom odkázanosti najmenej V podľa prílohy č. 3 a majúcim zdravotné postihnutie, ktorým je schizofrénia alebo demencia rôzneho typu a etiológie.
3. V zariadení podporovaného bývania poskytujeme sociálne služby mužom od 16. roku veku do dovŕšenia dôchodkového veku, ak sú títo odkázaní na pomoc inej fyzickej osoby podľa prílohy č. 3 a na dohľad, pod ktorým sú schopní viesť samostatný život.
4. Podpora samostatného bývania je sociálna služba na podporu samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti fyzickej osoby zameraná najmä na pomoc pri prevádzke domácnosti, pomoc pri hospodárení s peniazmi, podporu pri organizovaní času, podporu pri zapojení sa do

|                                                                                   |                                      |                         |                       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 8 z 36 |

spoločenského a pracovného života, podporu rozvoja osobných záujmov, predchádzanie a riešenie krízových situácií, podporu spoločensky primeraného správania.

5. Odľahčovacia služba umožňuje fyzickej osobe, ktorá opatruje, nevyhnutný odpočinok na účel udržania jej fyzického zdravia a duševného zdravia a prevencie jeho zhoršenia. Služba sa poskytuje v priestoroch a formou sociálnych služieb – domov sociálnych služieb a špecializované zariadenie, pokiaľ je v rámci schválenej kapacity voľné miesto.

Uvedené druhy sociálnych služieb sú pre jednotlivé cieľové skupiny osôb účelné hlavne z dôvodu, že týmto občanom nemožno poskytnúť iný druh sociálnej služby v súlade so zákonom o sociálnych službách a poskytnutie inej sociálnej služby podľa zákona o sociálnych službách dostatočne neriešilo nepriaznivú sociálnu situáciu týchto občanov.

**Poslaním CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov** je poskytovať sociálne služby domov sociálnych služieb, špecializované zariadenie, zariadenie podporovaného bývania, podpora samostatného bývania v zmysle zákona o sociálnych službách v znení neskorších predpisov.

Svoje poslanie CSS – NÁDEJ napĺňa dodržiavaním platnej legislatívy, kvalitnými odbornými zamestnancami a implementáciou príkladov dobrej praxe.

**Víziou CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov** je byť zariadením, ktoré si prijímatelia zvolia pre:

- ✓ **kvalitne poskytované sociálne služby,**
- ✓ **odborný personál a zároveň rodinnú atmosféru a ľudský prístup,**
- ✓ **individuálny prístup a priepustnosť medzi druhmi sociálnych služieb v závislosti od nevyhnutnej miery podpory**

Chceme prispôbovať svoju činnosť súčasným trendom v sociálnej práci a vytvárať našim prijímateľom možnosť k inklúzii a začleňovaniu sa do komunity.

Našu víziu realizujeme prostredníctvom cielených aktivít smerom k prijímateľom služieb, systematickým vzdelávaním zamestnancov a budovaním vzťahov s verejnosťou.

## 4 Systém manažérstva kvality

### 4.1 Pochopenie organizácie a jej súvislostí

Organizácia určila pomocou SWOT analýzy interné a externé záležitosti, ktoré sú relevantné pre jej účel a strategické zameranie a ovplyvňujú jej schopnosť dosahovať zamýšľaný výsledok v systéme manažérstva kvality. Z analýzy a identifikácie interných a externých záležitostí vyplynuli riziká a príležitosti v oblasti SMK. Interné a externé záležitosti, ktoré ovplyvňujú schopnosť organizácie poskytnúť zamýšľaný výstup a riziká a príležitosti sú uvedené v dokumente – Katalóg rizík a príležitostí a zoznam požiadaviek ZS (číslo dokumentu – 4).

Mapovanie súvislostí (Dokument Katalóg rizík a príležitostí) je viazané na zainteresované strany, ktoré ovplyvňujúce interné a externé okolnosti vyvolávajú. K jednotlivým zainteresovaným stranám sú definované interné a externé záležitosti, ktoré ovplyvňujú schopnosť organizácie dodať

|                                                                                   |                                      |                         |                       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|--------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |        |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |        |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 9 z 36 |

zákazníkom zamýšľaný výstup a z nich vyplývajú riziká. Tieto riziká sú hodnotené 2D tabuľkou, kde dimenzie sú:

- Pravdepodobnosť vzniku a existencie rizika
- Dopad rizika

Hodnotenie rizík a príležitostí je realizované v súlade s procesom 3.1 Analýza a riadenie rizík, príležitostí a požiadaviek zainteresovaných strán. Proces je popísaný v kapitole 6.1 tejto príručky.

## 4.2 Pochopenie potrieb a očakávaní zainteresovaných strán

Organizácia určila zainteresované strany, ktoré sú relevantné pre jej SMK a predmet poskytovania služieb a vyhodnotila oprávnené požiadavky týchto zainteresovaných strán. Ich prehľad je uvedený v dokumente – Katalóg rizík a príležitostí a zoznam požiadaviek ZS (číslo dokumentu – 4).

Potreby a očakávania zainteresovaných strán sú v rámci vyššie uvedenej evidencie minimálne 1x ročne vedením organizácie preskúmané a to hlavne z dôvodu či nenastali nové, resp. zmenené okolnosti, na základe ktorých je nutné zohľadniť nejakú požiadavku. Ak z preskúmania a hodnotenia vyplynie potreba prijatia opatrení, tieto sa uvedú v Knihe NO.

## 4.3 Určenie predmetu systému manažérstva kvality

Organizácia určila hranice a aplikovateľnosť svojho SMK, aby vymedzila jeho predmet. Pritom zvažila:

- externé a interné záležitosti;
- požiadavky relevantných zainteresovaných strán;
- dodávané sociálne služby.

Systém manažérstva kvality sa týka celej organizácie a všetkých jej pracovísk, všetkých vyrábaných a dodávaných produktov a služieb.

- Rozsah predmetu systému manažérstva v zmysle normy ISO 9001 je nasledovný:

V domove sociálnych **služieb a špecializovanom zariadení poskytujeme** prijímateľovi sociálnych služieb pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby, sociálne poradenstvo, ubytovanie, stravovanie, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, osobné vybavenie, **zabezpečujeme** pracovnú a záujmovú činnosť a **utvárame podmienky** na úschovu cenných vecí. V špecializovanom zariadení vzhľadom na zdravotné znevýhodnenie, ktoré prijímateľ v takomto zariadení môže mať, je navyše rozdiel v ich rozsahu – je tu potrebné uplatňovať špeciálne prístupy k prijímateľom služby a vo väčšej miere využívať individuálny prístup.

V **zariadení podporovaného bývania poskytujeme** dohľad, ubytovanie, sociálne poradenstvo, pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov, **utvárame podmienky** na prípravu stravy, upratovanie, pranie, žehlenie a údržbu bielizne a šatstva, **vykonávame** sociálnu rehabilitáciu.

Sociálna služba **podpora samostatného bývania** je poskytovaná terénnou formou. Jedná sa o sociálnu službu na podporu samostatnosti, nezávislosti a sebestačnosti, v rámci ktorej **poskytujeme** sociálne poradenstvo a pomoc pri uplatňovaní práv a právom chránených záujmov a **vykonávame** preventívnu aktivitu a sociálnu rehabilitáciu.

Sociálna služba **odľahčovacia služba** sa poskytuje formou a v rozsahu ako sociálne služby domov sociálnych služieb a špecializované zariadenie. Služba je poskytovaná iba v prípade, že je v rámci kapacity zariadenia uvoľnené miesto.

- Z hľadiska vybavenia sa sídlo organizácie nachádza v Dolnom Lieskove, 197, 018 21 Dolný Lieskov. Objekty (pracoviská), v ktorých realizujeme naše služby sú:
  - Objekt 1, Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: kaštieľ zo 17. storočia, 3-podlažná budova, samostatne stojaca budova s dvoma prístavbami v parku

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 10 z 36 |

- Objekt 2 , Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: prevádzkovo-ubytovací pavilón (ubytovacie priestory, stravovacia prevádzka, kotolňa, 3-podlažná budova, samostatne stojaca budova v parku, ktorá je prístavbou kaštieľa
- Objekt 3, Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: pavilón pracovnej terapie s administratívnymi priestormi, 2-podlažná budova, samostatne stojaca budova v parku, ktorá je prístavbou kaštieľa
- Objekt 4, Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: prevádzková budova – pracovňa, dielňa, 1 podlažná budova, samostatne stojaca budova v parku
- Objekt 5, Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: hospodárska budova – stajne s príslušným zázemím a kruhová jazdiareň, 1-podlažná budova, samostatne stojaca budova v parku
- Objekt 6, Adresa: 197, 018 21 Dolný Lieskov, popis: altánok pre realizáciu terapií, 1-podlažná budova, samostatne stojaca budova v parku
- Objekt 7, Adresa: 2, 018 12 Stupné, popis: zariadenie podporovaného bývania, 2-podlažná budova, budova v rodinnej zástavbe v obci

#### 4.4 Systém manažérstva a jeho procesy

SMK je v našej organizácii založený na procesnom riadení, popise procesov, meraní výkonových ukazovateľov kvality a ich neustálom zlepšovaní. Ukazovateľom kvality poskytovaných služieb a dodávaných produktov je v prvom rade spokojnosť klientov a zainteresovaných strán. Preto aj systém ukazovateľov výkonnosti procesov je založený na získavaní spätnej väzby od klientov, ktorými sú prijímatelia sociálnych služieb (PSS).

Všetky definované procesy sú na sebe závislé a popisujú činnosti vykonávané v organizácii. Každá činnosť je popísaná tak, aby bol jednoznačne definovaný spôsob jej vykonávania. Naša organizácia sa riadi pracovnými postupmi danými popisom procesov, kde je vždy definované čo sa má vykonať, ktoré pracovné miesto to má vykonať a ako sú definované vstupy a výstupy jednotlivých činností.

Procesný model obsahuje popis procesov, a to:

- ❖ Procesy, popísané diagramom priradenia funkcií, kde nie je proces popísaný detailnou postupnosťou činností, ale sú v ňom vstupy, výstupy a zodpovednosti za proces a je uvedené odvolanie sa na smernicu, v ktorej sú tieto postupy detailne

Procesný model organizácie je súčasťou systému riadenia kvality. Nultá, prvá a druhá úroveň identifikovaných procesov organizácie s majiteľmi procesov je uvedená v Procesnom modeli v prezentácii HTML v Mape procesov po aktivovaní funkcie „Zobraziť popisy“.

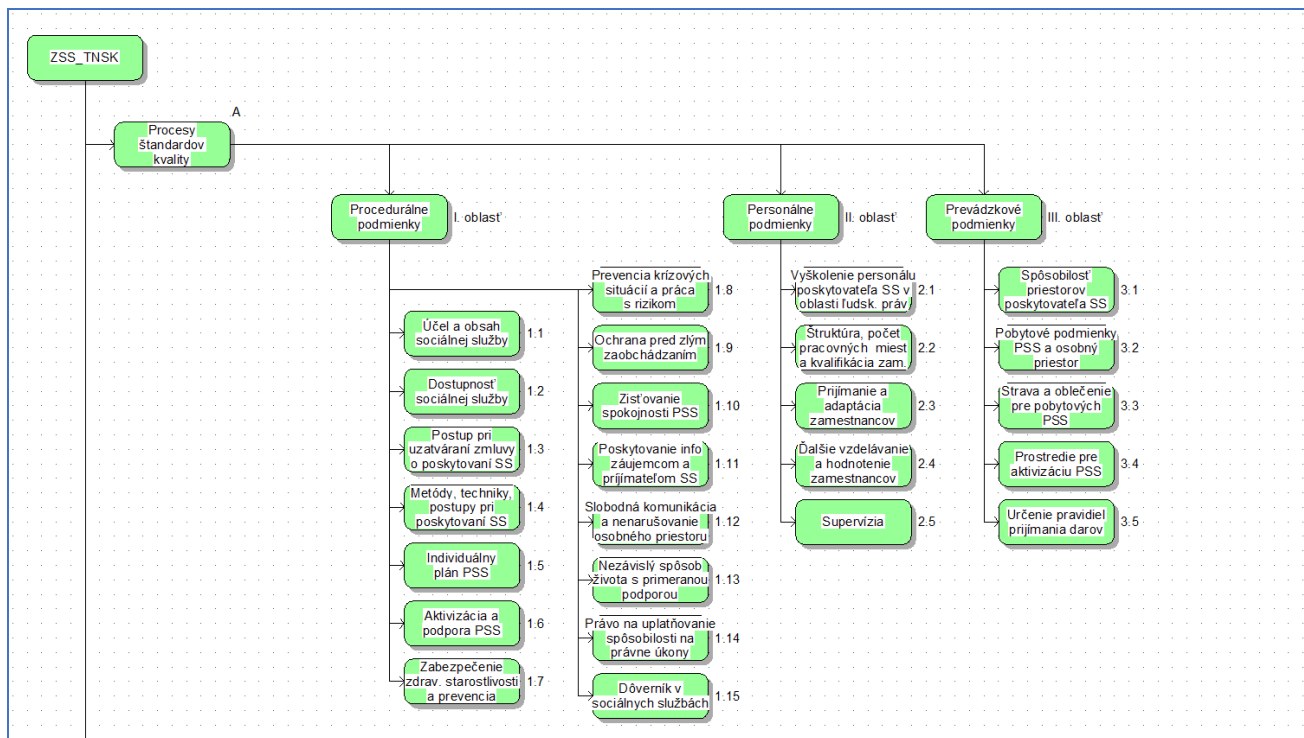
Všetky procesy organizácie sú rozdelené do 2 hlavných kategórií:

**Procesy štandardov kvality** – organizácia nimi zabezpečuje hlavnú činnosť, pomocou ktorej plní svoje poslanie voči zákazníkom za odplatu. Súčasne sú to aj procesy, ktorými zabezpečujeme požiadavky na štandardy kvality v zmysle Zákona SR č. 448/2008 o sociálnych službách, §7 a 8 a prílohy k tomuto zákonu č. 2, písm. A **Riadiace a podporné procesy** – Riadiace - organizácia nimi zabezpečuje riadiace úlohy a požiadavky a Podporné - podporujú kľúčové a riadiace procesy a bez ktorých by organizácia nemohla plniť svoje poslanie.

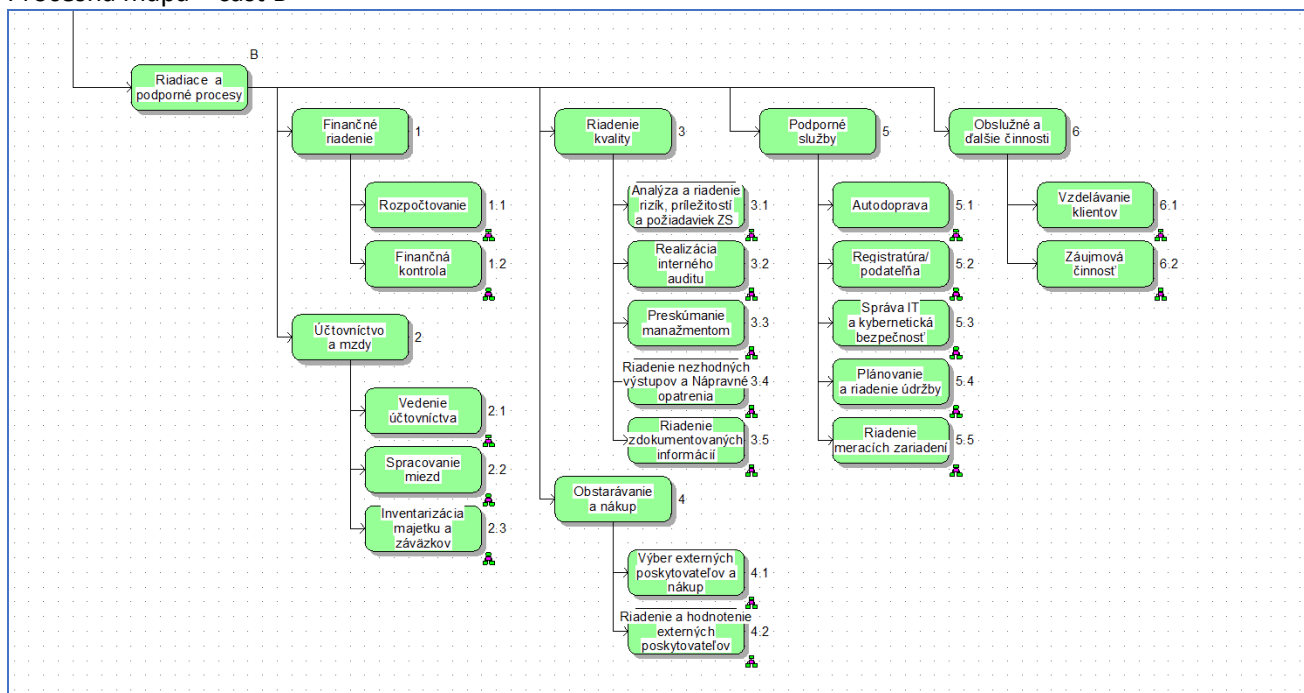
|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 11 z 36 |

Procesný model organizácie:

Procesná mapa – časť A – Štandardy kvality



Procesná mapa – časť B



|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>12 z 36</b> |

Dátum platnosti procesného modelu sa zobrazuje na prvej úvodnej obrazovke modelu po spustení ako text: „Riadený dokument, platný od 1.7.2023.“ Všetky ostatné dátumy, uvedené na obrázkoch procesov v päte dokumentu sú systémové a nepovažujú sa za dátum platnosti dokumentu.

## 5 Vodcovstvo

### 5.1 Vodcovstvo a záväzok manažmentu

Vedenie organizácie zodpovedá za zavedenie, udržiavanie a trvalé zlepšovanie SMK. Za systém manažérstva zodpovedá Riaditeľ organizácie, ktorý zastáva v strategickom riadení kvality voči všetkým riadiacim úrovňam a zamestnancom záujmy zriaďovateľa a poslanie organizácie. Menoval pracovníka zodpovedného za vykonávanie dohľadu a za plnenie požiadaviek SMK – Manažéra SMK, ktorého povinnosti a právomoci sú uvedené v Organizačnom poriadku organizácie. Zodpovednosti, právomoci a povinnosti vedenia organizácie a ostatných zamestnancov sú definované vedením organizácie a sú uvedené tiež v organizačnom poriadku.

Podstatou zodpovednosti je princíp nedelegovateľnosti riadenia. Zodpovedným za definované procesy je vedenie organizácie na čele s Riaditeľom. Matica zodpovedností za jednotlivé procesy je uvedená v Procesnom modeli v HTML prezentácii v Mape procesov.

Dôkazmi o rozvíjaní a zodpovednosti manažmentu za SMK sú:

- definovanie politiky kvality,
- stanovenie cieľov kvality – vid' zdokumentovaná informácia číslo 7,
- vykonávanie neustáleho zlepšovania – záznamy z navrhovaných opatrení a zlepšení sa evidujú v Knihe nápravných opatrení (Kniha NO) (číslo 5),
- zabezpečenie dostupnosti a dostatočnosti zdrojov – dôkazom sú zápisy v Knihe NO
- identifikácia a vzájomné prepojenie procesov – dôkazom je mapa kľúčových procesov s väzbami medzi procesmi,
- podpora a rozvíjanie účinných foriem motivácie zamestnancov k zlepšovaniu výkonnosti všetkých procesov.

#### 5.1.1 Zameranie na zákazníka

Vedenie našej organizácie vytvára optimálne podmienky na zabezpečenie splnenia požiadaviek klientov a ZS a tým dosiahnutie ich spokojnosti so službami. Veľká väčšina procesov procesného modelu je zameraná na poskytovanie kvalitných služieb. Procesy komunikácie so žiadateľmi o SS a PSS, ako aj procesy komunikácie s rodinami a blízkymi osobami sú popísané v procesoch 1.2 – Dostupnosť sociálnej služby a 1.11 – Poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom SS. Prijímanie žiadateľov o službu, uzatváranie zmlúv a ukončovanie poskytovanie SS je popísané v procesoch A1.1 Účel a obsah sociálnej služby, A1.3 Postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

Požiadavky klientov sú uvedené v uzatvorených zmluvách. Tieto požiadavky sú zohľadnené v Individuálnych plánoch PSS. Všetky zmeny (doplňujúce požiadavky, alebo požiadavky reagujúce na zmenený zdravotný stav PSS) sú dokumentované v Individuálnych plánoch, ktoré sa spracovávajú periodicky 2x ročne.

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 13 z 36 |

## 5.2 Politika

Politika kvality bola spracovaná a vyhlásená v roku 2022 a je záväzná pre všetkých zamestnancov, ktorí sú s ňou oboznámení. Dokumentovaná Politika kvality je umiestnená na významných miestach organizácie a je rozpracovaná do Ročných cieľov kvality.

## 5.3 Roly, zodpovednosti a právomoci v organizácii

Základné zodpovednosti a právomoci zamestnancov sú definované v Organizačnom poriadku organizácie (číslo OS02). Súčasťou Organizačného poriadku organizácie je aj organizačná štruktúra, ktorá definuje organizačné členenie a funkčné miesta v organizácii. Za vydanie a schválenie Organizačného poriadku zodpovedá riaditeľ organizácie.

Konkrétna zodpovednosť zamestnancov je uvedená v Pracovnej náplni zamestnanca, ktorá je súčasťou pracovnej zmluvy, v Organizačnom poriadku, v Pracovnom poriadku a v Procesnom modeli organizácie.

Základnú zodpovednosť za SMK má vedenie organizácie na čele s riaditeľom. Jednotlivé zodpovednosti za prvky kvality vo vzťahu k požiadavkám normy ISO 9001 upravuje dokument: Zodpovednosti za prvky kvality (príloha č. 1 tejto smernice).

Pre zabezpečenie požiadaviek vyplývajúcich z SMK, sú všetci zamestnanci zodpovední za:

- dodržiavanie technologických postupov, zdravotnej, ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti
- kvalitu práce vykonávanú v rámci svojej pracovnej náplne,
- aplikáciu a používanie schválenej riadenej dokumentácie,
- vypracovanie, aplikovanie, revidovanie a korigovanie všetkých nevyhnutných doplnkových dokumentov podľa požiadaviek systému manažérstva kvality,
- plnenie požiadaviek na zodpovedajúcu úroveň kvalifikácie a skúseností vo svojom pracovnom zaradení tak, aby si svedomito plnili svoje povinnosti,
- používanie platnej dokumentácie SMK v organizácii.

## 6 Plánovanie

### 6.1 Opatrenia na zvládnutie rizík a príležitostí

Pri plánovaní SMK organizácia berie do úvahy externé a interné aspekty a požiadavky zainteresovaných strán, ktoré majú vplyv na systém manažérstva kvality, na základe ktorých určuje riziká a príležitosti, ktoré je potrebné riešiť, aby sa:

- zabezpečilo, že SMK môže dosiahnuť zamýšľané výsledky;
- zabránilo nežiadúcim účinkom alebo ich zhoršeniu;
- dosahovalo neustále zlepšovanie.

Pri tomto vedení organizácie využíva vhodné nástroje pre analýzu rizík, ako napr.:

- SWOT analýza

#### 6.1.1 Proces riadenia rizík

Analýza rizík s ohľadom na zhodu produktu a celého SMK je tímová činnosť určených pracovníkov, na základe rozhodnutia vedenia organizácie. Vedenie organizácie je zodpovedné za proces riadenia rizík

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>14 z 36</b> |

a príležitostí pre celú organizáciu. Vlastná analýza prebieha v súlade s procesom A1.8 Prevencia krízových situácií a práca s rizikom a B3.1 Analýza a riadenie rizík, príležitostí a požiadaviek zainteresovaných strán (ZS).

Činnosti pri riadení rizík vo vzťahu k PSS sú spracované v dokumentoch Určenie postupov a pravidiel prevencie krízových situácií (číslo OS45) a Postupy a pravidlá na vypracovanie, hodnotenie a revízie individuálnych plánov (OS42). Výsledok riadenia rizík a príležitostí a požiadaviek ZS je dokument Katalóg rizík a príležitostí a požiadaviek ZS (č. 4)

#### Analýza prebieha v nasledovných krokoch:

Identifikácia rizík a príležitostí pre všetky identifikované zainteresované strany, externé a interné záležitosti v organizácii, ktoré sú relevantné pre jej účel činnosti – prebieha spravidla v tíme na pracovnom stretnutí.

Vyplní sa tabuľka Katalóg rizík, príležitostí a požiadaviek ZS (zdokumentovaná informácia č. 4). Tabuľka má nasledovné kolónky:

- Zainteresovaná strana
- Interná / externá záležitosť s vplyvom na schopnosť dosiahnuť výsledky
- Roly/ produkty/ činnosti/ služby – z čoho interná, alebo externá záležitosť vyplýva z (externý poskytovateľ, zainteresovaná strana, zákonná požiadavka)
- Pomenovanie rizika
- Pomenovanie príležitosti
- Hodnotenie závažnosti vzniku rizika
- Kritérium pre monitorovanie rizika
- Opatrenie na zníženie rizika
- Zodpovednosť a termín hodnotenia

Analýza rizík a príležitostí – analyzujú sa definované riziká a príležitosti a v súlade s platnou metodikou sa vyhodnotia z pohľadu ich významnosti a možných dopadov. Analyzujú sa všetky možné príčiny na základe skúseností z minulosti. Hodnotenie významu sa riadi metodikou, ktorá je uvedená ako záložka s názvom „metodika posudzovania rizík“ v dokumente Katalóg rizík a príležitostí (zdokumentovaná informácia č. 4)

#### Hodnotenie rizika

- Kategória 1 –  $P \times D = 6 - 9$  – Neprijateľné a nežiadúce riziko – je nevyhnutné realizovať opatrenia na jeho zníženie (9 – riešia sa ihneď, 6 riešia sa s termínom)
- Kategória 2 –  $P \times D = 3 - 4$  – Mierne riziko. So súhlasom vedenia organizácie je to bez opatrení (o prijatí opatrenia rozhoduje štatutár)
- Kategória 3 –  $P \times D = 1 - 2$  – Bezvýznamné a prijateľné riziko

### 6.1.2 Opatrenia na zvládanie rizík a príležitostí

Informácie o rizikách vtahujúcich sa k jednotlivým zainteresovaným stranám a ich hodnotení, sú zaznamenané v Katalógu rizík, príležitostí a požiadaviek ZS (zdokumentovaná informácia č. 4), ktorý je vedený v elektronickej forme.

V závislosti na výstupe z analýzy rizík naša organizácia plánuje a implementuje opatrenia pre riešenie rizík do procesov SMK. Opatrenia prijaté pre riešenie rizík a príležitostí sú úmerné potenciálnemu dopadu na zhodu poskytovaných sociálnych služieb s požiadavkami na tieto služby.

Cieľom je poznané počiatočné riziká eliminovať, alebo znížiť na úroveň zvyškového (akceptovateľného) rizika.

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 15 z 36 |

Nie je možné a veľakrát ani vhodné, vylúčiť všetky riziká. Vzhľadom k tomu, že riziká sa môžu meniť v čase, analýza rizík nie je jednorazová činnosť, ale kontinuálny proces. Najmenej 1x ročne vedenie organizácie preskúma vhodnosť a aktuálnosť katalógu rizík, príležitostí a požiadaviek ZS. Preskúmava sa:

- aktuálnosť záznamov v katalógu - t.j. či niektoré riziká nezanikli, alebo či počas roka niektoré riziká nevznikli. Čerpá sa hlavne z udalostí, ktoré sa v organizácii vyskytli počas roka.
- hodnotenie rizík s ohľadom na plnenie prijatých opatrení

V prípade, že miera rizika je rovná, alebo väčšia ako zadaný limit významnosti, vyhodnotí sa riziko ako významné a zodpovedný zamestnanec za danú oblasť definuje opatrenia, ktorým sa zníži pravdepodobnosť vzniku a dopadu tohto rizika.

Opatrenia na zníženie dopadu rizík sú vždy spojené s nákladmi, preto rozhodovanie o prijatí konkrétneho opatrenia vychádza z finančných možností v rámci rozpočtu v súvislosti s nákladmi na zavedenie príslušných opatrení.

Riziká, ktoré nemôžu byť eliminované, sú v závislosti na finančných možnostiach organizácie buď ponechané v zvyškových rizikách a organizácia ich vedome nesie, alebo môžu byť prenesené napr. poistením.

Opatrenia na zníženie dopadu rizík prijaté vedením organizácie sú zaznamenané v Knihe NO.

## 6.2 Ciele kvality a plánovanie ich dosiahnutia

Na základe prijatej Politiky kvality definovalo vedenie organizácie Parametre výkonnosti CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov a Ciele kvality CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov (zdokumentovaná informácia č. 7). Prijaté ciele kvality vychádzajú z Politiky kvality a sú realizovateľné, merateľné a ku každému cieľu je priradená konkrétna zodpovednosť. Pre prijaté ciele kvality zabezpečuje vedenie organizácie potrebné zdroje. Ciele kvality a parametre výkonnosti procesov sú hodnotené minimálne raz ročne, niektoré polročne. V prípade potreby sú ciele kvality a parametre výkonnosti procesov aktualizované alebo sú prijaté nápravné opatrenia na ich splnenie. Celoročné splnenie cieľov kvality a parametrov výkonnosti procesov je vyhodnotené v Správe z preskúmania SMK (Správa z preskúmania manažmentom – zdokumentovaná informácia č. 14).

Systém manažérstva kvality je naplánovaný, riadený a zdokumentovaný tak, aby boli vytvorené podmienky pre trvalé zlepšovanie a pre efektívne poskytovanie produktov a služieb a plnili sa ciele a politika kvality.

Ciele kvality sú naplánované tak, aby bolo definované

- Čo sa bude robiť (aká je cieľová hodnota)
- Čo bude k realizácii cieľa potrebné zabezpečiť (zdroje)
- Kto bude zodpovedný za realizáciu cieľa
- Kedy bude cieľová hodnota dosiahnutá
- Akým spôsobom sa budú hodnotiť výsledky realizácie cieľa

Na začiatku roka MSMK vypracuje Ročný program a plán interných auditov (zdokumentovaná informácia č. 13), ktorý je vstupom do procesu B3.2 – Realizácia interného auditu, kde je riešená nielen príprava, ale aj realizácia interných auditov.

Výsledky z realizovaných interných auditov sa predkladajú vedeniu organizácie v rámci procesu B3.3 – Preskúmanie manažmentom.

Okrem toho vedenie organizácie v preskúmaní manažmentom, min. 1x ročne, vyhodnocuje plnenie cieľov kvality, parametrov výkonnosti procesov a efektívnosť SMK. Na základe vyhodnotenia prijíma príslušné návrhy a opatrenia. Jednotlivé kroky sú popísané v procese B.3 Riadenie kvality

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>16 z 36</b> |

### Plánovanie zmien

Tam, kde organizácia identifikuje potrebu zmeny SMK, realizuje sa zmena plánovaným a systematickým spôsobom. Organizácia vždy zvažuje:

- účel zmeny a všetky možné následky;
- integritu SMK;
- dostupnosť zdrojov;
- rozdelenie, resp. prerozdelenie zodpovedností a právomocí.

Plánovaná zmena je vždy prerokovaná na porade vedenia organizácie a následne sú stanovené jednotlivé etapy zmeny, vrátane zodpovedností, termínov a čiastkových úloh.

## 7 Podpora

### 7.1 Zdroje

#### 7.1.1 Poskytovanie zdrojov

Organizácia vo svojich plánovacích procesoch zabezpečuje dostupnosť a dostatočnosť primeraných zdrojov. Vedenie organizácie v rámci svojich rozpočtov a legislatívy trvalo poskytuje potrebné ľudské, materiálové aj finančné zdroje v súlade s požiadavkami vyplývajúcimi z Politiky kvality a Cieľov kvality (č. dokumentu 7). Identifikáciu požadovaných zdrojov vykonáva vedenie organizácie. Spracovanie, schvaľovanie a preskúmanie plánov je vykonávané podľa pokynov zriaďovateľa.

Činnosti finančného manažmentu sú: finančné plánovanie, finančné rozhodovanie, organizovanie, analýza a kontrola. Úlohou finančného manažmentu je zabezpečenie dostatočného množstva externých aj interných finančných a materiálových zdrojov organizácie a ich efektívna alokácia. Finančný manažment vyhľadávaním a výberom vhodných cudzích i vlastných zdrojov zabezpečuje stanovené úlohy organizácie.

Činnosti personálneho manažmentu sú: orientácia organizácie na vyhľadávanie ľudských zdrojov, ktoré zabezpečujú plnenie úloh vyplývajúcich z poslania organizácie a jej stratégie (OS04). Úlohou personálneho manažmentu je operatívne obsadzovať pracovné pozície. Ľudské zdroje sa vyhľadávajú a obsadzujú z vnútorných zdrojov (existujúci fond zamestnancov) a vonkajších zdrojov (výber a obsadenie z externého prostredia), na základe požiadaviek legislatívy, vedenia ako aj dlhodobých plánov organizácie a požiadaviek zriaďovateľa.

Finančné zdroje potrebné na krytie ľudských a materiálových zdrojov sú stanovené v súlade s finančnými možnosťami organizácie. Konečné rozhodovanie o krytí a využívaní finančných, ľudských a materiálových zdrojov má riaditeľ.

Podrobný popis riadenia finančných zdrojov je uvedený v procesoch B 1.1 Rozpočtovanie a B 1.2 Finančná kontrola, ako aj v smerniciach: Smernica upravujúca systém finančného riadenia a finančnej kontroly (číslo OS15), Vedenie účtovníctva a postupy účtovania (číslo OS14)

#### 7.1.2 Pracovníci

Zamestnanci vykonávajúci prácu ovplyvňujúcu kvalitu poskytovaných sociálnych služieb musia byť kompetentní na základe príslušného vzdelania, skúseností, prípravy a zručnosti. Za kompetentnosť zamestnancov je zodpovedné vedenie organizácie.

V rámci riadenia LZ sa zabezpečuje:

- Nábor a výber nových zamestnancov – popísaný v procese A 2.3 Prijímanie a adaptácia zamestnancov
- Prijímanie zamestnancov do pracovného pomeru – popísaný taktiež v procese A 2.3 Prijímanie a adaptácia zamestnancov

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>17 z 36</b> |

- Adaptáciu zamestnancov do pracovného procesu - popísaný taktiež v procese A 2.3 Prijímanie a adaptácia zamestnancov
- Zvyšovanie motivácie zamestnancov – Popísané v procesoch A2.1 - Vyškolenie personálu poskytovateľa SS v oblasti ľudských práv, A2.4 - Ďalšie vzdelávanie a hodnotenie zamestnancov, A2.5 - Supervízia
- Ukončovanie pracovno-právneho vzťahu - popísaný taktiež v procese A 2.3 Prijímanie a adaptácia zamestnancov
- Pre zvyšovanie spôsobilosti zamestnancov sa realizujú školenia, vzdelávanie a príprava zamestnancov, ktoré zabezpečujú rozvoj ako odborných tak aj manažérskych zručností u zamestnancov organizácie. Plánované školenia zamestnancov sú realizované podľa Plánu vzdelávania na kalendárny rok (zdokumentovaná informácia č. 10). V Pláne vzdelávania sú zaradené aj interné školenia zamestnancov. Minimálne 1x ročne je realizované interné školenie zamestnancov v oblasti SMK. Pri prijatí nového zamestnanca je tento oboznámený so zavedeným SMK v organizácii. Zo vstupného školenia je spracovaný záznam – Základné poučenie pre nastupujúceho zamestnanca, ktorý je uložený v osobnej zložke zamestnanca (zdokumentovaná informácia č. 11).

Každý nový pracovník absolvuje pri prijatí do pracovného pomeru vstupné školenie, v rámci ktorého je :

- oboznámený s organizačnou štruktúrou ,
- oboznámený s pracovným miestom,
- oboznámený so základnými vnútornými smernicami, riadenými dokumentmi,
- oboznámený so systémom SMK uplatňovaným v organizácii.
- preškolený o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci a o požiarnej ochrane.

Potreba vzdelávania a školenia zamestnancov vychádza z:

- zákonných požiadaviek na pracovnú pozíciu
- profilu funkcie pre jednotlivé pracovné pozície;
- pracovnej zmluvy;
- platných osvedčení o kvalifikácii, praxi a vzdelaní;
- požiadaviek zainteresovaných strán.

Všetci zamestnanci organizácie musia pre výkon zastávanej pracovnej funkcie spĺňať požiadavky na vzdelanie a prax v súlade s kvalifikačnými požiadavkami vyplývajúcimi z pracovného zaradenia. Požiadavky na funkčné miesto sú definované v Organizačnom poriadku organizácie (číslo OS02), v Mzdovom poriadku (OS12) a príslušnej legislatíve.

Vedenie organizácie zaistuje, aby si jej pracovníci boli vedomí závažnosti a dôležitosti svojich činností pri poskytovaní sociálnych služieb a toho, ako prispievajú k plneniu jednotlivých úloh a k dosahovaniu cieľov kvality. O týchto skutočnostiach sú informovaní už pri prijímaní do pracovného pomeru, alebo pri uzatváraní dohôd o vykonaní práce.

### 7.1.3 Infraštruktúra

Pre správne a efektívne dosahovanie požadovanej kvality poskytovaných sociálnych služieb je zabezpečená primeraná infraštruktúra.

Organizácia má sídlo na adrese 197, 018 21 Dolný Lieskov a organizačná zložka Zariadenie podporovaného bývania na adrese 2, 018 12 Stupné. Budova, v ktorej sídli je majetkom Trenčianskeho samosprávneho kraja, v správe našej organizácie CSS – NÁDEJ Dolný Lieskov. Kancelárie sú vybavené technickým vybavením potrebným pre výkon funkcie, t. j. osobné počítače

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>18 z 36</b> |

a tlačiarne, kopírky. Pobytové zariadenia sú vybavené potrebnými zariadeniami, pomôckami a materiálom pre zabezpečenie sociálnych služieb. V kancelárskych priestoroch je počítačová sieť.

Organizácia disponuje vozovým parkom, ktorý v súčasnosti tvoria 3 motorové vozidlá, ktorých údržbu a opravy zabezpečuje prevádzkar. Evidencia vozidiel a informácií o ich údržbe je vedená elektronicky. Za evidenciu je zodpovedný ekonóm – účtovník.

Organizácia má dostatočné technické a materiálne vybavenie, aby mohla kvalitne, v požadovanom rozsahu a termínoch poskytovať sociálne služby v zmysle požiadaviek PSS.

Starostlivosť o elektrické rozvody, hromozvody, kotolne, výťahy, technické vybavenie vrátane revízií má prevádzkar.

Starostlivosť o parkoviská, park a pod., organizovanie opráv a údržby technického vybavenia zabezpečuje prevádzkar.

#### 7.1.4 Prostredie pre prevádzku procesov

Pracovné prostredie spĺňa v plnom rozsahu hygienické normy, zodpovedá bezpečnostným predpisom, predpisom požiarnej ochrany a príslušným normám z oblasti pracovnej hygieny.

Pracovné prostredie bolo posúdené PZS, ktoré stanovilo opatrenia na zabezpečenie zdravotných rizík, vyplývajúcich z pracovného prostredia. Dokumentácia z preskúmania pracovného prostredia je k dispozícii u ekonómky. Vykonávanie poriadku na pracoviskách (upratovanie, odosmetí a odpadov, vysávanie, utieranie prachu, umývanie okien, a hygiena ubytovacích priestorov atď.) je realizované vlastnými zamestnancami.

Organizácia má pre poskytovanie sociálnej starostlivosti v rámci svojej kapacity zabezpečené dostatočné priestorové podmienky. Všetky priestory sú vybavené vhodnými nádobami na odpad. Objekt bol vybavený potrebami pre prípad požiaru a únikových ciest. Všetci pracovníci sú vyškolení v zmysle legislatívy na BOZP.

#### 7.1.5 Zdroje monitorovania a merania

Naša organizácia zabezpečuje správu zariadení na meranie a monitorovanie v riadených podmienkach (ďalej iba meradlá). Riadenie meradiel je realizované v súlade s procesom B 5.5 Riadenie meracích zariadení.

Meradlá sa v našej organizácii delia na :

- Meradlá určené
- Orientačné meradlá

Kalibráciu/overenie meradiel v predpísaných lehotách zabezpečuje nutričný terapeut, archivuje externé kalibračné listy/protokoly o overení. Platnosť kalibrácie/overenia meradiel zabezpečuje nutričný terapeut, ktoré priebežne sleduje vo svojej evidencii. Pred ukončením doby platnosti v určitom predstihu (1 mesiac) požiada jednotlivých užívateľov meradiel aby mu ich vrátili za účelom novej kalibrácie/overenia. Užívatelia meradiel sú povinní rešpektovať stav meradla po kalibrácii/overení.

Meradlá používané v organizácii sú evidované v Zozname meradiel (riadený dokument č. 141).

Ak meradlo nevyhovelo kalibrácii/overeniu alebo užívateľ meradlo pri meraní poškodil, nutričný terapeut zabezpečí opravu. Pri údržbe meradiel treba dodržiavať pokyny výrobcov a dodávateľov meradiel.

Externe kalibrované meradlá alebo overené meradlá sú uložené a sú označené kalibračnou značkou kalibračného laboratória/overovateľa. K tomu majú ešte Kalibračný protokol, alebo Overenie zhody (určené meradlá).

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>19 z 36</b> |

Každé meradlo, ktoré je uvoľnené pre potreby poskytovania sociálnych služieb musí mať viditeľnú značku kalibrácie/overenia. Bez tohto označenia meradla je každé meradlo považované za nespôsobilé merania.

Zastarané meradlá alebo meradlá, ktoré nevyhoveli kalibrácii/overeniu, a sú neopraviteľné navrhne nutričný terapeut na vyradenie. O vyradení meradiel rozhoduje riaditeľ organizácie.

### 7.1.6 Poznatky organizácie

Organizácia určuje nevyhnutné poznatky potrebné pre prevádzku procesov, poskytované sociálne služby, dosiahnutie zhody s požiadavkami na služby a požiadavkami PSS. Tieto poznatky sú zabezpečené vlastnými alebo externými zdrojmi. Ochrana znalostnej databázy, ktorá zahŕňa hlavne klasické a špeciálne zdravotnícke a opatrovateľské postupy, ako aj špeciálne postupy sa ukladajú v ambulancii a v pracovni sestier. Proces manažmentu vedomostí sa riadi podľa smernice Plán vzdelávania zamestnancov (číslo OS11).

Vedomosti u zamestnancov sú viazané na konkrétneho človeka, ktorý ich nadobudol jednak pomocou školení, financovaných našou organizáciou a jednak svojimi skúsenosťami pri poskytovaní sociálnych služieb. V našej organizácii funguje aj prenos poznatkov a zručností medzi zamestnancami.

## 7.2 Kompetentnosť

Plánovanie vzdelávania zamestnancov sa riadi procesmi:

A2.1 Vyškolenie personálu poskytovateľa SS v oblasti ľudských práv

A2.4 Ďalšie vzdelávanie a hodnotenie zamestnancov

A2.5 Supervízia – Smernica Supervízia a plán supervízie v CSS – NÁDEJ (číslo OS36)

Potreba školení vychádza z požiadaviek na zvyšovanie kvalifikácie, hodnotenia jednotlivých zamestnancov, zvyšovania zastupiteľnosti zamestnancov, platnej legislatívy, ktorá upravuje pravidelné preškoľovanie pracovníkov, ale aj záujmov pracovníkov (motivačný faktor). Na základe potrieb školení pracovníkov spracuje pracovník PaM ročný plán vzdelávania, ktorý schvaľuje riaditeľ. Vzdelávanie pracovníkov prebieha v súlade s požiadavkami definovanými v schválenom pláne vzdelávania a vyššie uvedenými procesmi.

Plnenie Plánu vzdelávania pravidelne kontroluje pracovník PaM. Vyhodnotenie efektívnosti resp. účinku jednotlivých vzdelávacích akcií zabezpečuje pracovník PaM. Plnenie plánu vzdelávania sa sleduje 1x ročne a vyhodnocuje sa 1x ročne na porade vedenia. V prípade potreby je Plán vzdelávania v priebehu roka aktualizovaný.

Organizácia zabezpečuje pre zamestnancov okrem externých školení aj interné školenia, ktoré sú tiež evidované v rámci Plánu vzdelávania. Pri interných školeniach, na ktorých sa zúčastňujú všetci zamestnanci organizácie sa vyhotovuje záznam s prezenčnou listinou (číslo riadeného dokumentu 12), ktorý je uložený u pracovníka PaM. V prípade interných individuálnych školení (zvyšovanie kvalifikácie jednotlivcov pre jednotlivé technológie zdravotnej alebo ošetrovateľskej starostlivosti) sa prezenčná listina nevyhotovuje.

Záznam zo základného poučenia nastupujúceho zamestnanca a plán zapracovania vyhotoví personalista (číslo riadeného dokumentu 11), v ktorom zamestnanec potvrdí príslušné oboznámenie a preškolenie. Záznam sa potvrdzuje po 3 mesiacoch práce nového zamestnanca vedúcim a potom sa založí do osobného spisu zamestnanca.

Vstupné a priebežné školenia o bezpečnosti a ochrane zdravia pri práci, o požiarnej ochrane a školenia vodičov vozidiel vykonáva pre organizáciu externý poskytovateľ. Po absolvovaní príslušného školenia vyhotoví školiteľ záznam, ktorý je uložený u prevádzkara.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>20 z 36</b> |

Všetci zamestnanci organizácie musia pre výkon zastávanej pracovnej funkcie spĺňať požiadavky na vzdelanie a prax v súlade s kvalifikačnými požiadavkami vyplývajúcimi z pracovného zaradenia. Požiadavky na funkčné miesto sú definované v Organizačnom poriadku (číslo zdokumentovanej informácie OS02), v zákonných požiadavkách na pracovné miesto podľa Katalógu pracovných činností.

### 7.3 Povedomie

Vzdelávanie zamestnancov prebieha v súlade s požiadavkami definovanými v schválenom pláne vzdelávania zamestnancov a riadi sa procesmi

A2.1 Vyškolenie personálu poskytovateľa SS v oblasti ľudských práv

A2.4 Ďalšie vzdelávanie a hodnotenie zamestnancov

A2.5 Supervízia – Smernica Supervízia a plán supervízie v CSS – NÁDEJ (číslo OS36)

Naša organizácia zaisťuje, aby si jej zamestnanci boli vedomí závažnosti a dôležitosti svojich činností a toho, ako prispievajú k dosahovaniu cieľov kvality. O týchto skutočnostiach sú informovaní už pri prijímaní do pracovného pomeru.

### 7.4 Komunikácia

Naša organizácia určuje spôsoby internej a externej komunikácie s ohľadom na SMK a vrátane toho:

- čom sa má komunikovať;
- kedy sa má komunikovať;
- s kým sa má komunikovať;
- ako sa má komunikovať.

#### Interná komunikácia:

Proces internej komunikácie vychádza z organizačnej štruktúry a organizačného poriadku organizácie. Hlavným komunikačným kanálom medzi vedením a zamestnancami sú osobné pohovory, porady a konzultácie.

Interná komunikácia sa uskutočňuje priamo (rozhovory), resp. prostredníctvom počítačovej siete organizácie, resp. prostredníctvom zdieľaných adresárov organizácie. Správy vedenia zamestnancom a opačne sa odovzdávajú verbálne na poradách a stretnutiach. Písomná korešpondencia sa uskutočňuje iba v rozsahu určenom zákonmi, platnými vyhláškami a touto smernicou.

Operatívne porady organizácie sa uskutočňujú denne a nerobia sa z nich záznamy. Za zabezpečenie realizácie úloh z operatívnej porady je zodpovedný vedúci príslušného úseku. Tabuľka internej komunikácie je uvedená v prílohe 2 tejto príručky.

#### Externá komunikácia:

Externá komunikácia je zameraná na komunikáciu s vonkajším prostredím, ako sú napr. orgány štátnej správy alebo samosprávy, zákazníci, občania a ďalšie zainteresované strany.

Zásadné informácie o organizácii sú odovzdávané pomocou internetovej stránky, informačných a propagačných materiálov, komunikáciou s klientmi a dodávateľmi.

Politika kvality, a ďalšie dôležité dokumenty (certifikáty a pod.) sú vhodne umiestnené v priestoroch organizácie a na internetovej stránke organizácie. Ďalšie prezentácie zavedeného SMK a o poskytovaní služieb (propagačné materiály) sú v kompetencii riaditeľa organizácie.

Detailné informácie o internej a externej komunikácii sú uvedené v prílohe č.2 tejto Príručky kvality.

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 21 z 36 |

## 7.5 Zdokumentované informácie

Dokumentácia SMK obsahuje:

- zdokumentované vyhlásenie Politiky a Cieľov kvality (zdokumentovaná informácia č. 7),
- Príručku kvality (OS05),
- dokumenty potrebné na efektívne riadenie procesov,
- záznamy vyplývajúce z potvrdenia odovzdanej služby klientovi (PSS).

Základným dokumentom v SMK je táto Príručka kvality. Zodpovednosť za jej spracovanie a aktualizáciu má manažer SMK, ktorý pri spracovaní jednotlivých kapitol spolupracuje s majiteľmi konkrétnych procesov. PK a jednotlivé kapitoly schvaľuje po pripomienkovaní riaditeľ (vrátane príloh, ktoré sú jej neoddeliteľnou súčasťou). Je vedená v písomnej i elektronickej forme. Aktuálna verzia PK v písomnej forme sa nachádza v centrálnej evidencii v zasadačej miestnosti, elektronická verzia PK je uverejnená na sieti (intranete) a je prístupná všetkým zamestnancom. Ak sa vytlačí nový výtlačok Príručky kvality pre členov vedenia, vedie a riadi sa ako samostatný výtlačok PK.

Príručka kvality je minimálne 1x ročne hodnotená v preskúmaní manažmentom a v prípade potreby je revidovaná. Ak dôjde k zásadným zmenám v organizačnej štruktúre, v kľúčových procesoch a pod. je revidovaná okamžite.

Kapitoly PK sú zostavené v súlade s kapitolami normy ISO 9001. Príručka kvality má štatút internej smernice a je uvedená v Zozname smerníc pod číslom OS05 a preto spĺňa všetky náležitosti, ktoré sú kladené na formálnu úpravu smerníc.

Zdokumentované informácie sa vedú v Zozname zdokumentovaných informácií (číslo dokumentu 246). Zoznam obsahuje 3 záložky:

- Formuláre a evidencie
- Smernice
- Externé riadené dokumenty

Formuláre a evidencie – Tabuľka obsahuje:

- Názov dokumentu
- Registračné číslo
- F- formulár, E – Evidencia
- Forma v akej je evidencia vedená
- Poznámka

Smernice – Tabuľka obsahuje:

- Názov smernice
- Registračné číslo
- Poznámka

Externé dokumenty . Tabuľka obsahuje:

- Názov dokumentu
- Registračné číslo
- Poznámka

Registračné číslo - Číslovanie dokumentov:

Spôsob číslovanie dokumentov:

OSXX – XX je poradové číslo dokumentu

Pravidlá pre evidenciu zdokumentovaných informácií:

Čísla dokumentov sú prideľované tak, aby sa nevyskytli dve rovnaké čísla zdokumentovaných informácií.

Formuláre a evidencie – číslo/dátum, napr. 3/03.01.2022 - Hlavičkový papier

Smernice, predpisy, metodické pokyny, technologické postupy, ...

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 22 z 36 |

Usporiadanie týchto riadených dokumentov sa vykonáva v skupinách, ktoré sú zoskupené z hľadiska obsahu, druhov dokumentov, množstva dokumentov a spôsobu používania.

Podľa skupín sa označí aj číslo dokumentu. Pred číslom dokumentu je vždy značka:

napr.: Organizačné smernice - OS02 - Organizačný poriadok  
- OS10 - Pracovný poriadok  
Metodické pokyny - MP01 -...  
Technologické postupy - TP01- atď.

V záložke "Smernice" sú umiestnené tieto skupiny v samostatných blokoch , napr.: OS01-OS35 MP01-MP12 atď.

Externé dokumenty - ŠEVT dokumenty, ako dovolenkový lístok, alebo priepustka nie sú v tejto záložke evidované, resp. v poznámke je uvedené o aký externý dokument sa jedná.

Do záložky sa evidujú dokumenty, ktoré nie sú interné a organizácia sa musí nimi riadiť hlavne v špecifických činnostiach, ktoré sú hlavným poslaním organizácie.

- Dokumenty vydané zriaďovateľom

- Dokumenty, ktoré sú pre činnosti organizácie záväzné vrátane zákonov (neuvádzajú sa všeobecné zákony, ktoré platia pre všetkých, ale iba špecifické, ktoré platia pre organizáciu a usmerňujú hlavné činnosti organizácie.

Pri zmene dokumentu (dopracovanie, zmena v dokumente) sa číslo dokumentu nezmení, ale zmení sa dátum platnosti.

### 7.5.1 Tvorba a aktualizácia

Pri tvorbe a aktualizácii zdokumentovaných informácií naša organizácia zabezpečuje:

- vhodnú identifikáciu a popis (napr. názov, dátum, autor alebo referenčné číslo);
- vhodný formát (napr. jazyk, verzia softwaru, grafika) a média (napr. papierová, elektronická);
- preskúmanie a schválenie z hľadiska vhodnosti a primeranosti.

Postup pre vytváranie a aktualizáciu zdokumentovaných informácií je popísaný v procese A 4.1 Riadenie zdokumentovaných informácií. Za tvorbu a aktualizáciu dokumentov zo zoznamu zdokumentovaných informácií sú primárne zodpovední príslušní majitelia procesov. Za vedenie Zoznamu zdokumentovaných informácií je zodpovedný manažér SMK.

### 7.5.2 Riadenie zdokumentovaných informácií

Riadenie zdokumentovaných informácií sa realizuje v zmysle procesu B3.5 – Riadenie zdokumentovaných informácií. Patria sem interné smernice , formuláre, evidencie a externé riadené dokumenty, vydané pre potreby organizácie s dlhodobou platnosťou. Zoznamy zdokumentovaných informácií sú uvedené v evidencii č. 246 v 3 záložkách. Evidencia obsahuje zoznam vlastných aj externých dokumentov a záznamov.

Pravidlá pre spracovanie smerníc, predpisov, a pod.:

Na úvodnej strane každej smernice, predpisu, metodického pokynu, technologického postupu a pod., ktorý bol spracovaný interne na organizácii a je platný pre všetkých zamestnancov je uvedené číslo dokumentu. Úvodná strana tiež obsahuje logo organizácie, názov a sídlo organizácie, názov dokumentu, primárnu zodpovednosť za aktuálnosť dokumentu, autora (spracoval), platnosť dokumentu (dátum účinnosti) a meno osoby, ktorá dokument schválila. Na ďalšej strane je záznam o zmenách a následne obsah. Na ďalších stranách má dokument svoju hlavičku, v ktorej je uvedené logo organizácie, názov a číslo dokumentu a údaj o počte strán a aktuálna strana.

Každá zdokumentovaná informácia je identifikovaná jednoznačným znakom, pozostávajúcím z čísla dokumentu a dátumu, ktorý určuje jej platnosť.

Postup archivovania, vyradovania upravuje smernica Registratúrny poriadok a plán (číslo OS08) .

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>23 z 36</b> |

Miesto uloženia záznamov je vymedzené v Registratúrnom pláne. Záznamy týkajúce sa riadenia kvality sú uložené v centrálnej evidencii v zasadacej miestnosti.

V prípade, že niekto potrebuje obstaráť záznam, najskôr musí zistiť, kde je príslušný záznam umiestnený. Potom buď požiada pracovníka, ktorý má záznam v užívaní, alebo pracovníka povereného vedením registratúrneho strediska o vyhľadanie a vydanie záznamu. Túto problematiku podrobnejšie upravuje interná smernica Registratúrny poriadok a plán (číslo OS08).

Z rôznych dôvodov (napr. vyžiadané zmeny legislatívy, zmena v procesoch v záujme neustáleho zlepšovania) dochádza k zmenám v riadených dokumentoch.

V prípade, že dôjde k zmene riadeného dokumentu, ktorá má charakter iba drobnej úpravy, vytvorí sa dokument, ktorý sa bude líšiť v dátume platnosti.

Ak dôjde k zásadným zmenám v obsahu dokumentu, starý sa zruší a vytvorí sa nový dokument s novým číslom a dátumom platnosti. V prípade, že dôjde k zrušeniu riadeného dokumentu, manažér SMK ho v rámci firemného intranetu presunie do priečinka Neplatná dokumentácia. Zrušený dokument sa v Zozname dokumentov prečiarkne a označí v poznámke ako zrušený.

Všetky verzie riadených dokumentov vedie organizácia v elektronickej forme na sieti, kde je zabezpečené verziovanie dokumentov, vďaka čomu majú zamestnanci prístup vždy k najaktuálnejšej verzii riadeného dokumentu.

Manažér SMK riadi celý proces zmien v riadených dokumentoch. Pri akejkoľvek zmene v riadených dokumentoch (aktualizácii existujúceho/tvorbe nového dokumentu) má majiteľ procesu po schválení riaditeľom právo na vykonanie finálnych úprav. Zároveň je majiteľ procesu povinný oboznámiť o každej zmene v dokumentoch všetkých zainteresovaných zamestnancov.

Ak dôjde k aktualizácii smernice, doplneniu údajov, ktoré zásadne nemenia obsah smernice, vykoná sa len zmena v Zázname o zmenách na druhej strane smernice s popisom zmeny a dátumom zmeny. Zmeny do smerníc zapracováva osoba, ktorá má za danú smernicu primárnu zodpovednosť (uvedená na obálke smernice) v spolupráci riaditeľom. O vykonaných zmenách informuje majiteľ procesu e-mailom alebo iným preukázateľným spôsobom všetkých zainteresovaných zamestnancov, ktorých činnosť smernica priamo ovplyvňuje.

## 8 Prevádzka

### 8.1 Plánovanie a riadenie prevádzky

Rozhodujúcimi procesmi pri plánovaní realizácie služieb sú procesy v časti A1 procesného modelu a A2.5 Supervízia.

Na realizáciu našich služieb, t. j. na poskytovanie sociálnych služieb, zabezpečujeme potrebnú kapacitu, a to s ohľadom na naše strategické zámary organizácie, zákonné požiadavky a požiadavky zriaďovateľa a požiadavky PSS.

Riadenie prevádzky je popísané v procesnom modeli, v procesoch Štandardov kvality. Procesy sú popísané od komunikácie so žiadateľmi o sociálnu službu až po ukončenie poskytovania služby. Popis procesov je dokumentovaný jednak v elektronickej verzii procesného modelu (HTML formát, prístupný v každom internetovom prehliadači), a jednak v smerniciach, predpisoch, postupoch, a procesných smerniciach, ktoré sú vygenerované z procesného modelu.

Sociálne služby pre PSS sa poskytujú na základe individuálnych plánov, ktoré sú spracované na základe individuálnych požiadaviek každého klienta. Individuálne plány sú min. 2x ročne aktualizované.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>24 z 36</b> |

## 8.2 Požiadavky na produkty a služby

### 8.2.1 Komunikácia so zákazníkom

Komunikácia so zákazníkom je v organizácii zabezpečovaná nasledovne:

- Osobne (návšteva, osobné rozhovory)
- Telefonicky
- Poštou
- WEB stránka
- Elektronicky (e-mail)

Informácie o ponúkaných službách:

- Pri osobných návštevách žiadateľov o služby
- WEB stránka
- Propagačné materiály o zariadení

Za organizáciu je oprávnený jednať s potenciálnymi PSS, resp. so žiadateľmi o služby riaditeľ, vedúca sociálno-zdravotníckeho úseku a sociálni pracovníci.

Po vybavení formálnych žiadostí o poskytnutie služieb je žiadateľ buď prijatý do zariadenia, alebo je zapísaný do zoznam čakaťelov na prijatie do zariadenia. Za evidenciu zoznamu čakaťelov je zodpovedný poverený sociálny pracovník.

### 8.2.2 Určenie požiadaviek na produkty a služby

Organizácia získava informácie o požiadavkách zákazníka z nasledovných zdrojov:

- Osobné, alebo písomné žiadosti o prijatie do zariadenia
- Výsledky procesu A1.11 Poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom SS
- Výsledky procesu A1.5 Individuálny plán PSS
- Výsledky procesu A1.10 Zisťovanie spokojnosti PSS
- Výsledky procesu A1.12 Slobodná komunikácia a nenarušovanie osobného priestoru
- výsledky činností pri zdravotníckej, opatrovateľskej a ošetrovateľskej starostlivosti,

### 8.2.3 Preskúmanie požiadaviek na produkty a služby

Organizácia neustále zlepšuje poskytovanie služieb a využíva pritom najlepšie praktiky, dostupné prostredníctvom WEB zdrojov a školení (Supervízia). Rozsah a kvalita poskytovaných služieb sa pružne prispôbujú požiadavkám našich klientov. Zdrojom informovanosti o požiadavkách na produkt sú:

- Vlastné znalosti a skúsenosti z praxe
- Neustále zvyšovanie odbornej spôsobilosti
- Informácie od PSS a zo spolupráce s rodinou a blízkymi osobami
- Znalosti a skúsenosti vzťahujúce sa k uplatneniu nových technológií pri poskytovaní služieb,
- Legislatívne normy (zákony, vyhlášky, granty, normy kvality, a pod.).

Za sledovanie zmien v rámci noriem a zákonov, potenciálnych grantov z EU je zodpovedný poverený sociálny pracovník (v zmysle svojej pôsobnosti a náplne, zodpovednosť a aktualizácie legislatívnych noriem je uvedená v ZZI – 246).

### 8.2.4 Zmeny v požiadavkách na produkty a služby

Zmeny v zadaní od klientov počas realizácie služieb zabezpečí vedúci príslušného úseku. Činnosti pri zmenách, alebo činnosti pri pravidelných aktualizáciách individuálnych plánov sú popísané v procese A1.5 Individuálny plán PSS.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>25 z 36</b> |

### 8.3 Návrh a vývoj

Neaplikovateľnou požiadavkou normy ISO 9001 je návrh a vývoj produktov a služieb, pretože organizácia tieto činnosti a procesy nevykonáva. Vo svojej činnosti sa riadi požiadavkami PSS a legislatívnymi požiadavkami ako aj požiadavkami zriaďovateľa. Neaplikovateľné požiadavky súvisiace s návrhom a vývojom produktov a služieb neovplyvňujú zodpovednosť organizácie zabezpečovať zhodu sociálnych služieb dodávaných našim klientom a zainteresovaným stranám.

### 8.4 Riadenie externe poskytovaných procesov, produktov a služieb

#### 8.4.1 Procesy externe poskytovaných produktov a služieb

V rámci realizácie svojich sociálnych služieb organizácia nakupuje rôzne tovary a služby. Pri nakupovaní rozlišujeme tieto kategórie:

1. Tvary a služby určené pre sociálnu a zdravotnú starostlivosť
  - Nakupované služby v rámci zdravotnej starostlivosti
  - Nakupované služby v rámci opatrovateľskej starostlivosti
  - Nakupované služby v rámci ošetrovateľskej starostlivosti
  - Personálne nakupované služby
2. Tvary a služby pre podporné procesy
  - Nakupované služby na zabezpečenie zákonných požiadaviek
  - Nakupované služby na podporu kvality poskytovaných služieb
  - Nakupované služby ostatné

Výberové konanie na dodávateľa sa realizuje v súlade s pokynmi zriaďovateľa pre VO. Postup pri nákupe je popísaný v procese B4.1 Výber externých poskytovateľov a nákup.

Minimálne 1x ročne sa vykonáva hodnotenie dodávateľov v súlade s požiadavkami na sledovanie kvality a obojstrannej výhodnosti spolupráce. Cieľom je zaistiť kvalitu dodávok tým, že sa trvalo zlepšuje kvalita dodávateľov. Pravidelným hodnotením dodávateľov sa môžu odhaliť rôzne problémy a nedostatky, čo napomáha k ich včasnému odstráneniu a udržaniu ďalšej spolupráce, v opodstatnených prípadoch k jej ukončeniu, v záujme dodávania kvalitných produktov a služieb zákazníkom. Na základe výsledkov hodnotenia dodávateľov sa aktualizuje Zoznam rozhodujúcich externých poskytovateľov (číslo dokumentu 244).

#### 8.4.2 Typ a rozsah riadenia

V rámci preberania nakupovaných produktov, t. j. produkty a služby určené pre poskytovanie sociálnej starostlivosti sa overuje:

- Dodaný certifikát, kalibračný protokol, overovací protokol meradla,
- Kvalita a expiračná doba liekov a zdravotníckych pomôcok
- Rozsah a termín dodaných produktov a služieb
- Ďalšie podmienky a požiadavky na produkty a služby stanovené v zmluve, alebo objednávke.

V prípade nájdených nesúladi dodaného produktu/služby s požiadavkami sa zabezpečuje reklamačné konanie aj s ohľadom na záručné podmienky uvedené v obchodných dokumentoch.

Obzvlášť dôležité je dohodnutie vopred, akým spôsobom sa bude nakúpený tovar/služba preberať. Overený tovar/služba sa podpisuje buď na dodacom liste, alebo na preberacom protokole dodávateľa. Tento dokument, sa eviduje a slúži ako podklad pre prípadné preplatenie faktúr dodávateľa.

|                                                                                   |                                      |                         |                          |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu:<br>OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1         |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:                  | 26 z 36 |

### 8.4.3 Informácie pre externých poskytovateľov

Informácie o nakupovaní musia popisovať nakupovaný produkt (materiál, spotrebný tovar, služby u dodávateľov, a pod.) a v prípade potreby aj :

- požiadavky na schvaľovanie produktov, postupov, procesov a zariadení,
- požiadavky na certifikáty, osvedčenia
- požiadavky na protokoly o výstupnej kontrole dodávaných súčiastok, materiálov
- požiadavky na kvalifikáciu zamestnancov,
- požiadavky na systém manažérstva kvality.

Organizácia zaisťuje primeranosť špecifikovaných požiadaviek pre nákup skôr, ako ich oznámi dodávateľovi. Dokumentácia na nákup produktu, služby musí obsahovať všetky údaje, ktoré presne špecifikujú dodávku.

V každej objednávke predkladanej vybranému dodávateľovi sú jednoznačne vyšpecifikované požiadavky na každý druh objednávaného tovaru.

## 8.5 Výroba a poskytovanie služby

### 8.5.1 Riadenie výroby a poskytovania služby

V našej organizácii sa poskytovanie sociálnych služieb vykonáva v riadených podmienkach. To znamená, že činnosti, pomocou ktorých sa realizácia služieb vykonáva sú popísané v Procesnom modeli organizácie a v organizačných smerniciach, poriadkoch, postupoch. Zamestnanci sa aktívne podieľali na spracovaní týchto zdokumentovaných informácií a sú o požiadavkách na činnosti informovaní.

- Charakteristiky poskytovaných služieb sú popísané v dokumentoch Zriaďovacej listine, Organizačnom poriadku, Domácom poriadku
- Výsledky, ktoré sa dajú očakávať sú popísané v zákone 448/2008 Z. z. o sociálnych službách
- Dostupnosť a používanie vhodných zdrojov na monitorovanie a meranie – Procesy B5.5 Riadenie meracích zariadení, Dokumenty – Zoznam meradiel (číslo dokumentu 141),
- Implementácia činností na monitorovanie a meranie – procesy A 1.7 Zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti a prevencia, Štandardy v primárnom ošetrovatelstve (číslo OS35)
- Používanie vhodnej infraštruktúry a prostredia na prevádzku procesov – popísané v kap. 7.1.3 a 7.1.4 tejto príručky
- Určenie kompetentných osôb vrátane ich kvalifikácie – Organizačný poriadok, Mzdový poriadok, Katalógy pracovných činností pri výkone práce vo verejnom záujme, Pracovné zmluvy
- Overenie schopnosti dosahovať plánované výsledky – Záznamy opatrovateľskej, zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti
- Implementáciu opatrení na prevenciu ľudských zlyhaní – Katalóg rizík a príležitostí a požiadaviek ZS - (číslo dokumentu 4), Postupy a pravidlá prevencie krízových situácií (číslo OS45)
- Implementácia uvoľňovania činností a služieb - Záznamy opatrovateľskej, zdravotnej a ošetrovateľskej starostlivosti

Počas realizácie sociálnych služieb každý zamestnanec je zodpovedný za dodržanie technologických postupov a za výsledky práce, ktorú vykonáva. Preto **kontroluje - verifikuje** svoju prácu. Zamestnanec, zodpovedný za realizáciu služby neukončí svoju prácu, kým výsledky vlastnej kontroly nie sú v súlade s kritériami prijatia uvedenými v technologických postupoch a v Individuálnych plánoch PSS.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>27 z 36</b> |

### 8.5.2 Identifikácia a sledovateľnosť

Identifikácia a sledovanosť výstupov, záznamov poskytovania služieb je daná zákonnými požiadavkami a Registratúrnym plánom (číslo OS08). Zamestnanci sú oboznámení s povinnosťami archivovať záznamy o zdravotnej, ošetrovateľskej a opatrovateľskej starostlivosti PSS.

### 8.5.3 Majetok patriaci zákazníkovi, alebo externým poskytovateľom

Majetkom PSS sú prevzaté a uložené predmety PSS, ako aj prevzaté a uložené finančné prostriedky. V rámci majetku klienta sú evidované aj účty v peňažných ústavoch, s ktorými poskytovateľ služieb disponuje (ako opatrovník alebo disponent účtu, na základe dohody so svojprávnym klientom). Spôsob evidencie, prevzatia, uloženie, odovzdanie majetku klienta, ako aj dispozičné činnosti s účtami klienta sú popísané v procesnom modeli v procesoch A2.8 Hospodárenie s finančnými prostriedkami klienta a úschova vecí a A4.4 Prijímanie darov a v smerniciach:

- Smernica Úschova cenných vecí PSS (číslo OS51)
- Smernica Nakladanie s finančnými prostriedkami prijímateľov sociálnych služieb (číslo OS44)
- Smernica Pravidlá prijímania a použitia darov, postupy a zverejňovanie darov v CSS - Nádej Dolný Lieskov (číslo OS22)

### 8.5.4 Ochrana

Ochrana materiálov a pomôcok pre starostlivosť o PSS je v našej organizácii realizovaná tak, aby materiály a pomôcky neboli znehodnotené a poškodené. Využívajú sa na to tieto úložné priestory:

- Skladovanie zdravotných pomôcok – uzamykateľný sklad, zodpovedným zamestnancom za sklad je úseková sestra
- Skladovanie liekov – uzamykateľný priestor v ambulancii a pracovni sestier, zodpovedným za skladovanie liekov je úseková sestra
- Skladovanie pomocných strojov na údržbu je v budove dielne a garáži, zodpovedným zamestnancom sú pracovníci údržby

Skladovacie priestory sú vybavené potrebnými vlastnosťami, aby sa uskladnená komodita neznehodnotila. Lieky podliehajúce uskladneniu pri nižších teplotách sú umiestnené v chladničkách. Expiračné doby uložených materiálov, liekov sa pravidelne kontrolujú 1x za mesiac. Za vykonanie kontroly je zodpovedná úseková sestra. O kontrole sa vedie evidencia v zožite (Expirácia liekov 256/01.07.2023 )

Nakupovaný tovar je kontrolovaný ihneď po dodaní. Vstupná kontrola je vykonaná na dodané množstvo, na požadovaný druh a či nie je materiál alebo jeho obal viditeľne poškodený.

Ak je zistená nezrovnalosť ešte počas preberania, poškodený, alebo inak nezhodný dodaný tovar sa neprevezme a vráti prepravcovi späť. Ak sa na nezhodný tovar príde neskôr, označí sa viditeľne tak, aby sa nedal použiť pre PSS a vec sa ďalej rieši s dodávateľom.

V prípade, ak je dodaný tovar v poriadku v zhode s ordináciou lekára, prevezme sa.

### 8.5.5 Činnosti po dodaní

Pri poskytovaní sociálnych služieb sa činnosti po dodaní služby prejavujú rôzne. Závisí to od zdravotného stavu PSS. Vzhľadom na to, že sociálna služba v našom zariadení je poskytovaná nepretržite kým trvá zmluva o poskytovaní SS pre PSS, trvajú aj poskytované služby kontinuálne a nepretržite počas celého pobytu PSS v zariadení.

Spokojnosť s poskytovanými službami sleduje naša organizácia pravidelne v zmysle zákonných požiadaviek (zákon 448/2008Z. z.) a procesu A1.10 Zisťovanie spokojnosti PSS a ďalšími internou smernicou: Metodika monitoringu a vyhodnotenia spokojnosti klientov (číslo OS03)

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 28 z 36 |

### 8.5.6 Riadenie zmien

Naša organizácia preskúmava a riadi okrem plánovaných zmien aj neplánované zmeny, ktoré sú podstatné pre poskytovanie našich služieb. Zmeny sú prerokované na porade riaditeľa, kde je následne schválený ďalší postup vrátane určenia zodpovedností, termínov a úloh.

## 8.6 Uvoľňovanie produktov a služieb

Počas realizácie sociálnych služieb každý zamestnanec je zodpovedný za dodržanie technologických postupov a za výsledky práce, ktorú vykonáva. Preto **kontroluje - verifikuje** svoju prácu. Zamestnanec, zodpovedný za realizáciu služby neukončí svoju prácu, kým výsledky vlastnej kontroly nie sú v súlade s kritériami prijatia uvedenými v technologických postupoch a v Individuálnych plánoch PSS.

O vykonaných vybraných zdravotných, opatrovateľských a ošetrovateľských činnostiach sa vedú povinné záznamy, ktoré sú popísané ošetrovateľskej dokumentácii klienta

- Zodpovednosť za poskytovanú ošetrovateľskú starostlivosť má vedúca sociálno-zdravotníckeho úseku
- Zodpovednosť za opatrovateľskú starostlivosť má vedúca sociálno-zdravotníckeho úseku
- Zodpovednosť za prevádzkovú a ekonomickú činnosť má vedúca ekonomicko-prevádzkového úseku

## 8.7 Riadenie nezhodných výstupov

V našej organizácii je vytvorený a udržiavaný postup riadenia nezhodných výstupov (služieb). Nezhodným výstupom (službou) chápeme také poskytovanie služieb, na ktoré je následná reklamácia PSS, alebo rodinného príslušníka alebo ktoré nie je v súlade so zákonnými požiadavkami, štandardami kvality.

Uvedené prípady sú popísané v interných dokumentoch:

Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle zákona o sťažnostiach číslo OS46

Postupy pre riadenie nezhodných produktov sú stanovené v procesoch B3.4 Riadenie nezhodných výstupov a nápravné opatrenia a OS46 Vybavovanie sťažností a podnetov v zmysle zákona o sťažnostiach

# 9 Hodnotenie výkonnosti

## 9.1 Monitorovanie, meranie, analýza a hodnotenie

### 9.1.1 Plnenie požiadaviek na monitorovanie, meranie, analýzu a hodnotenie

Základným zámerom organizácie je dosiahnutie spokojnosti klientov a ZS pri efektívnom riadení procesov a činností. Pre dosiahnutie tohto zámeru sme spracovali Ciele kvality a výkonové parametre procesov (zdokumentovaná informácia č. 7).

Prezentácia zhody produktu s požiadavkami zákazníka je znázornená v procesoch:

- A1.1 Účel a obsah sociálnej služby
- A1.11 Poskytovanie informácií záujemcom a prijímateľom SS
- A1.5 Individuálny plán PSS
- A1.12 Slobodná komunikácia a nenarušovanie osobného priestoru

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>29 z 36</b> |

- A1.13 Nezávislý spôsob života s primeranou podporou
- A 1.7 Zabezpečovanie zdravotnej starostlivosti a prevencia

Zhoda SMK ako aj trvalé zlepšovanie systému je riadené procesmi:

- B3.2 Realizácia interného auditu
- B3.3 Preskúmanie manažmentom

Parametre výkonnosti procesov sú sledované 1x ročne a sú prerokovávané na porade vedenia vždy najneskôr jeden mesiac po skončení štvrtroka. Tento časový posun závisí od výsledkov získaných z účtovníctva na základe ktorých sa hodnotia niektoré vybrané výkonové parametre procesov.

Za hodnotenie cieľov kvality a parametrov výkonnosti procesov je zodpovedný riaditeľ

### 9.1.2 Spokojnosť zákazníka

Dosiahnutie spokojnosti klientov a ZS je základnou úlohou všetkých zamestnancov organizácie. Monitorovaním a meraním jej aktuálnej úrovne získavame podklady na zabezpečenie zvyšovania spokojnosti klientov a ZS.

Zisťovanie spokojnosti klientov a ZS je popísané v smernici:

Metodika monitoringu a vyhodnotenia spokojnosti klientov (číslo OS03)

Výsledky monitoringu sú k dispozícii ako vstup pre Preskúmanie manažmentom, kde sú vyhodnotené z hľadiska možností zlepšovania poskytovaných sociálnych služieb.

### 9.1.3 Analýza a hodnotenie

Na monitorovanie a meranie procesov používame metódy vyhodnotenia výkonových parametrov procesov organizácie. Výkonové parametre procesov sú pravidelne, v stanovených časových intervaloch vyhodnocované a hodnotenie je predkladané vedeniu organizácie, ktoré prijíma nápravné opatrenia. Pre jednotlivé parametre sú stanovené periódy ich sledovania a vykazovania. Podľa typu výkonového parametra procesov sa polročne alebo ročne hodnotí jeho plnenie v dokumente Ciele kvality a parametre výkonnosti procesov (číslo dokumentu 7).

## 9.2 Interný audit

Na monitorovanie skutočného stavu SMK používa organizácia metódu monitorovania pomocou interných auditov. V rámci interných auditov zisťujeme či SMK:

- zodpovedá plánovaným opatreniam a požiadavkám SMK určených organizáciou,
- je efektívne zavedený a udržiavaný.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>30 z 36</b> |

Program a plán interných auditov spracovávajú interní audítori. Ročný program a plán interného auditu obsahuje:

- Cieľ auditu
- Stupne auditu
- Kritérium úspešnosti auditu
- auditovanú oblasť,
- auditovaný organizačný útvar ,
- funkčné miesto vedúceho auditovaného útvaru
- auditorský tím,
- plánovaný termín realizácie auditu
- čísla auditovaných procesov
- auditované články normy ISO 9001.
- časový plán auditu
- Meno spracovateľa a podpis
- Meno schvaľovateľa a podpis

Ročný program a plán interných auditov schvaľuje riaditeľ organizácie. So schváleným Ročným programom a plánom interných auditov oboznámi spracovateľ vedúcich organizačných útvarov, ktorých sa interné audity budú týkať, rovnako aj auditorský tím.

Neplánované audity vykonávame pri zistení závažných nezhôd alebo na základe rozhodnutia vedenia organizácie. Podrobný postup plánovania a realizácie interných auditov je spracovaný v procese B3.2 Realizácia interného auditu.

Povinnosťou vedenia organizácie je zabezpečiť bezodkladnú realizáciu odstránenia zistených nezhôd a ich príčin. V prípade, ak po verifikácii nápravných opatrení je zistené, že nápravné opatrenia neboli realizované, alebo boli realizované nesprávne, spíše príslušný interný audítor správu, ktorú predloží na najbližšiu poradu vedenia organizácie.

### 9.3 Preskúmanie manažmentom

Správu z preskúmania SMK spracováva a predkladá vedeniu organizácie manažér SMK v spolupráci s internými audítormi najmenej 1x ročne. Správa z preskúmania SMK je prerokovaná vo vedení organizácie. Preskúmanie manažmentom sa vykonáva v zmysle procesu B3.3 – Preskúmanie manažmentom. Výsledkom preskúmania zavedeného systému kvality je vyhodnotenie predložených podkladov vedením organizácie a podľa potreby stanovenie nápravných opatrení k predloženej správe a jej uzavretie s písomným záznamom – zápis z porady vedenia organizácie. Správa je po preskúmaní uložená v centrálnej evidencii v zasadacej miestnosti.

V prípade zistenia závažných nedostatkov sa nariaďuje neplánovaný interný audit.

Nápravné opatrenia vyplývajúce z preskúmania sa evidujú v Knihe nápravných opatrení (číslo dokumentu 5). Evidencia je vedená elektronicky. Za vedenie evidencie zodpovedá manažér SMK. Do Knihy NO môže robiť zápis len manažér SMK. Overenie skutočného stavu realizácie nápravného opatrenia zabezpečí príslušný vedúci úseku a potvrdí to zápisom do Knihy nápravných opatrení.

Vstupy do preskúmania manažmentom:

- Stav opatrení z predchádzajúcich preskúmaní manažmentom
- Zmeny v externých a interných záležitostiach, ktoré majú vplyv na SMK
- Informácie o monitoringu spokojnosti klientov a ZS
- Miera splnenia cieľov kvality
- Miera splnenia výkonových parametrov procesov a zhody služieb s požiadavkami
- Nezhody a nápravné opatrenia
- Výsledky monitorovania a merania

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>31 z 36</b> |

- Výsledky auditov
- Výkonnosť externých poskytovateľov
- Primeranosť zdrojov
- Efektívnosť opatrení na zvládanie rizík a príležitostí
- Príležitosti na zlepšenie pre ďalšie obdobie

Výstupom z preskúmania manažmentom sú prijaté nápravné a preventívne opatrenia, ktoré obsahujú:

- postupy na zlepšenie účinnosti procesov a SMK,
- postupy pre zlepšenie kvality služieb vo vzťahu k zákazníkovi,
- opatrenia na zníženie dopadov rizík a využitie príležitostí
- zabezpečenie potrebných zdrojov,
- zlepšenie infraštruktúry a nástrojov na riadenie,
- opatrenia k nápravnej činnosti.

## 10 Zlepšovanie

### 10.1 Prístup k zlepšovaniu

V našej organizácii je zavedený systém zlepšovania, do ktorého sú zapojení prakticky všetci zamestnanci organizácie. Nástrojmi zlepšovania sú vyhodnotenia cieľov, preskúmania politiky kvality, výsledky auditov, analýzy všetkých zhromaždených údajov, nápravné opatrenia a výsledky preskúmania manažmentom. Zodpovedným za riadenie trvalého zlepšovania je riaditeľ organizácie. Pri riadení zlepšovania úzko spolupracuje so zainteresovanými stranami, hlavne so zriaďovateľom. Proces zlepšovania manažérskeho systému je zameraný na všetky oblasti organizácie a zahrňuje všetky činnosti spojené s chodom zariadenia sociálnych služieb. Proces zlepšovania je zameraný na elimináciu rozdielov poskytovaných sociálnych služieb od definovaných požiadaviek.

Trvalé zlepšovanie kvality poskytovaných služieb, výkonnosti celej organizácie, efektívnosti všetkých procesov a zlepšovanie systému manažérstva, sú prvoradým cieľom organizácie. Otázky zlepšovania sú zakotvené v Politike kvality, ktorá je záväzná pre všetkých zamestnancov organizácie.

### 10.2 Nezhoda a nápravné opatrenie

Opatrenia k náprave sú zamerané na odstránenie vzniknutej nezhody a zabezpečenie nápravnej činnosti tak, aby nedošlo k jej opakovaniu. Nápravné opatrenia ako výsledok preskúmania manažmentom sa evidujú v dokumentácii Kniha nápravných opatrení (dokument č. 5), ktorá je prístupná všetkým zamestnancom v elektronickej forme na sieti. Manažér SMK má právo do nej zapisovať údaje na základe podnetov z preskúmania manažmentom, ostatní si môžu dokument iba prezerať.

Dokumentované postupy pre jednotlivé oblasti nezhôd sú vykonávané v súlade s procesom B3.4 – Riadenie nezhodných výstupov a nápravné opatrenia.

V prípade, že sa jedná o nezhody, ktoré sa ešte nevyskytli, ale je potenciálna možnosť ich výskytu tieto sa riešia v rámci preskúmania Katalógu rizík a príležitostí (dokument č. 4). Katalóg rizík a príležitostí sa preskúmava raz ročne. Nápravná činnosť sa vykonáva v súlade s procesmi – B3.3 - Preskúmanie manažmentom, a B3.4 – Riadenie nezhodných výstupov a nápravné opatrenia.

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>32 z 36</b> |

### 10.3 Trvalé zlepšovanie

Jedným z cieľov organizácie je trvalé zlepšovanie všetkých procesov tak, aby sa trvalo zvyšovala výkonnosť organizácie a odstránenie nedostatkov prinášalo prospech všetkým zainteresovaným stranám.

Trvalé zlepšovanie efektívnosti systému manažérstva kvality sa uskutočňuje podľa procesu – B3.3 - Preskúmanie manažmentom. Každoročne sa aktualizujú dokumenty ako sú Ciele kvality a výkonové parametre procesov (číslo dokumentu 7). V súlade s procesom Preskúmanie manažmentom prebieha zber údajov a spracovanie výsledkov výkonových parametrov, ktoré sú predkladané vedeniu organizácie. Výsledkom preskúmania manažmentom sú rozhodnutia o úprave procesov, podnety na vzdelávanie, návrhy na nové ciele kvality alebo rozhodnutia o nápravných opatreniach.

### 11 Zoznam príloh:

| <b>Názov prílohy</b>          | <b>Číslo prílohy</b> |
|-------------------------------|----------------------|
| Zodpovednosť za prvky kvality | 1                    |
| Interná a externá komunikácia | 2                    |

|                                                                                   |                                      |                         |                       |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------|
|  | Organizačná smernica                 |                         | Číslo dokumentu: OS05 |         |
|                                                                                   | Príručka systému manažérstva kvality |                         | Vydanie číslo: 1      |         |
|                                                                                   | Zmena číslo: 3                       | Dátum zmeny: 01.07.2024 | Strana:               | 33 z 36 |

Príloha č.1

Zodpovednosť za prvky SMK

| Prvok normy                                                     | Názov prvku normy                                                 | Zodpovednosť            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Systém manažérstva kvality/ Systém environmentálneho manažmentu |                                                                   |                         |
| 4                                                               | Súvislosti organizácie                                            | Riaditeľ                |
| 5                                                               | Vodcovstvo                                                        | Riaditeľ                |
| 6.1                                                             | Opatrenia na riešenie rizík a príležitostí                        | Riaditeľ                |
| 6.2                                                             | Ciele kvality/ Environmentálne ciele a plánovanie ich dosiahnutia | Riaditeľ                |
| 7.1                                                             | Zdroje                                                            | Riaditeľ                |
| 7.2                                                             | Kompetentnosť                                                     | Riaditeľ                |
| 7.3                                                             | Povedomie                                                         | Riaditeľ                |
| 7.4                                                             | Komunikácia                                                       | Riaditeľ                |
| 7.5                                                             | Zdokumentované informácie                                         | Manažér SMK             |
| 8.1                                                             | Plánovanie a riadenie prevádzky                                   | Riaditeľ                |
| 8.2 (SMK)                                                       | Požiadavky na produkty a služby                                   | Riaditeľ                |
| 8.2 (SEM)                                                       | Havarijná pripravenosť a reakcia                                  | Riaditeľ                |
| 8.4 (SMK)                                                       | Riadenie externe poskytovaných produktov a služieb                | Riaditeľ                |
| 8.5 (SMK)                                                       | Výroba a poskytovanie služieb                                     | Riaditeľ                |
| 8.6 (SMK)                                                       | Uvoľňovanie produktov a služieb                                   | Riaditeľ                |
| 8.7 (SMK)                                                       | Riadenie nezhodných výstupov                                      | Riaditeľ                |
| 9.1                                                             | Monitorovanie, meranie, analýza a vyhodnocovanie                  | Vedúci úsekov           |
| 9.2                                                             | Interný audit                                                     | Interní audítori        |
| 9.3                                                             | Preskúmanie manažmentom                                           | Riaditeľ, vedúci úsekov |
| 10.2                                                            | Nezhoda a nápravné opatrenie                                      | Vedúci úsekov           |
| 10.3                                                            | Zlepšovanie                                                       | Riaditeľ, vedúci úsekov |

Príloha č.2

|                                                                                   |                                             |                                |                                        |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu:</b><br><b>OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>                |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>                         | <b>34 z 36</b> |

## Interná a externá komunikácia

### Interná komunikácia

| Názov                                               | Téma/obsah                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Účastníci                     | Termín/<br>interval |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| Preskúmanie manažmentom                             | -Zhodnotenie plnenia cieľov kvality a výkonových parametrov procesov<br>-Zhodnotenie SMK – 1x ročne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | - Riaditeľ<br>- vedúci úsekov | 1 x ročne           |
| Mesačná porada vedenia organizácie                  | -Rekapitulácia úloh a cieľov z predchádzajúceho mesiaca<br>-Plán termínov cieľov na ďalší mesiac<br>-Stanovenie mimoriadnych úloh                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | - Riaditeľ<br>- Vedúci úsekov | 1 x za mesiac       |
| Ústne / telefonické / e-mailové pokyny a informácie | -V prípade potreby riaditeľ komunikuje s vedúcimi úsekov o termínoch cieľov a úloh a spôsobe ich realizácie                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | - Riaditeľ<br>- Vedúci úsekov | Podľa potreby       |
| Inventarizačná komisia                              | -inventarizácia majetku, návrhy na vyradenie majetku                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | - menuje riaditeľ             | 1 x ročne           |
| Škodová komisia                                     | -rieši škodové udalosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - menuje riaditeľ             | Podľa potreby       |
| Sociálna komisia                                    | - prerokováva žiadosti o zabezpečenie poskytovania sociálnej služby v CSS-NÁDEJ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | - menuje riaditeľ             | Podľa potreby       |
| Stravovacia komisia                                 | -dozerá na hygienu stravovacej prevádzky, spolupracuje pri zostavovaní jedálneho lístka, dodržiavaní zásad stolovania, hygieny prípravy a vydávania stravy, sleduje čas vydávania stravy, podáva podnety a návrhy na zmeny v oblasti stravovania, kontroluje: vedenie evidencie vzoriek stravy, vedenie hygienického denníka stravovacej prevádzky, prerokováva a uplatňuje pripomienky k návrhu jedálneho lístka na určené obdobie zmenám jedálneho lístka, otázkam receptúr a normovania jedál, dodržiavaniu stravných jednotiek, zásobovaniu potravinami a surovinami, otázkam kvality, prípravy a podávania stravy, dodržiavaniu | - menuje riaditeľ             | 1 x mesačne         |

|                                                                                   |                                             |                                |                              |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu: OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>      |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>               | <b>35 z 36</b> |

| Názov                                   | Téma/obsah                                                                                                                                                                       | Účastníci         | Termín/interval |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|
|                                         | hygienických zásad a predpisov v celej stravovacej prevádzke, vyjadruje sa k pripomienkam stravníkov ku kvalite a kvantite podávanej stravy                                      |                   |                 |
| Komisia sociálneho fondu                | - zostavuje rozpočet a pravidlá tvorby a čerpania sociálneho fondu                                                                                                               | - menuje riaditeľ | Podľa potreby   |
| Vyradňovacia komisia                    | - posudzuje návrhy inventarizačnej komisie CSS – NÁDEJ na vyradenie neupotrebitelného majetku v správe CSS - NÁDEJ                                                               | - menuje riaditeľ | Podľa potreby   |
| Likvidačná komisia                      | - po schválení riaditeľom CSS – NÁDEJ realizuje likvidáciu neupotrebitelného majetku CSS - NÁDEJ                                                                                 | - menuje riaditeľ | Podľa potreby   |
| Komisia pre kvalitu a stratégiu rozvoja | -zostavuje a vyjadruje sa k dokumentom týkajúcim sa kvality a rozvoja zariadenia, stanovuje a prehodnocuje strategické ciele v oblasti kvality a poskytovania sociálnych služieb | - menuje riaditeľ | Podľa potreby   |

#### Externá komunikácia

| Externý partner               | Téma                                    | Zamestnanec zodpovedný za komunikáciu |
|-------------------------------|-----------------------------------------|---------------------------------------|
| Zriaďovateľ                   | Všetky týkajúce sa CSS – NÁDEJ ako OvZP | - Riaditeľ, vedúci úsekov             |
| Médiá                         | Oznamy, vyhlásenia                      | - Riaditeľ                            |
|                               | Ponuka voľných pracovných miest         | - Vedúci úsekov                       |
| Certifikačná spoločnosť       | Certifikácia podľa ISO                  | - Riaditeľ, manažér SMK               |
| Právnik                       | Mzdové, pracovné a daňové záležitosti   | - Vedúci úsekov                       |
| Právnik                       | Zmluvy a iné záležitosti                | - Riaditeľ                            |
| Inšpektorát práce             | Vo všetkých oblastiach                  | - Vedúci úsekov                       |
| Polícia, dopravný inšpektorát | Vo všetkých oblastiach                  | - Riaditeľ                            |
| Štatistický úrad              | Vedenie štatistiky                      | - Vedúci úsekov                       |
| Obchodný register             | Zmeny v registrácii                     | - Riaditeľ                            |
| Dodávatelia OOPP              | Objednávky OOPP                         | - Vedúci úsekov                       |
| Daňový úrad                   | Daňové operácie                         | - Riaditeľ                            |
| Banka                         | Finančné operácie                       | - Vedúci úsekov                       |

|                                                                                   |                                             |                                |                              |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|----------------|
|  | <b>Organizačná smernica</b>                 |                                | <b>Číslo dokumentu: OS05</b> |                |
|                                                                                   | <b>Príručka systému manažérstva kvality</b> |                                | <b>Vydanie číslo: 1</b>      |                |
|                                                                                   | <b>Zmena číslo: 3</b>                       | <b>Dátum zmeny: 01.07.2024</b> | <b>Strana:</b>               | <b>36 z 36</b> |

|                                                       |                                                                                                                   |                 |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Audítori, daňoví poradcovia                           | Účtovné a daňové poradenstvo                                                                                      | - Riaditeľ      |
| Oblasť IT                                             |                                                                                                                   | - Vedúci úsekov |
| Sociálna poisťovňa                                    | - Registrácia zamestnancov<br>- Prihlášky a odhlášky<br>- Mesačné výkazy odvodov do fondov s finančným vyrovnaním | - Vedúci úsekov |
| Zdravotné poisťovne                                   | - Registrácia zam. - Prihlášky a odhlášky,<br>- Mesačné výkazy odvodov do fondov s finančným vyrovnaním           | - Vedúci úsekov |
| Dodávatelia vstupných materiálov                      | - Objednávky vstupných materiálov<br>- Vyhľadávanie nových dodávateľov                                            | - Vedúci úsekov |
| Zákazníci, odberatelia                                | Dojednávanie a potvrdzovanie objednávok, monitoring spokojnosti zákazníkov                                        | - Vedúci úsekov |
| Firmy poskytujúce reklamnú a propagačnú činnosť       | Zadávanie a objednávanie reklamy                                                                                  | - Riaditeľ      |
| Dodávatelia technológií a dopravných prostriedkov     | Konzultácie a špecifikácie nových technológií a dopr. prostriedkov                                                | - Vedúci úsekov |
| Poskytovateľ internetovej siete - Provider            | Konzultácie v rámci poskytovania internetovej siete, domény                                                       | - Riaditeľ      |
| Správca počítačovej siete                             | Konzultácie a riadenie počítačovej siete                                                                          | - Vedúci úsekov |
| Dod. náhradných dielov a servis pre kopírky a PC      | Špecifikácia a objednávka                                                                                         | - Vedúci úsekov |
| Primátori, starostovia a poslanci miestnej samosprávy | Reklamácie, požiadavky zákazníkov, VZN,                                                                           | - Vedúci úsekov |
| Úrady ŽP                                              | Povolenia, rozhodnutia, súhlasy, schválenia                                                                       | - Riaditeľ      |
| SiŽP                                                  | Povolenia, rozhodnutia, súhlasy, schválenia                                                                       | - Vedúci úsekov |
| MŽP SR                                                | Povolenia, rozhodnutia, súhlasy, schválenia                                                                       | - Riaditeľ      |
| Regionálny úrad verejného zdravotníctva               | Povolenia, rozhodnutia, súhlasy, schválenia                                                                       | - Vedúci úsekov |