

**PROCESNÉ RIADENIE, PROCESNÝ PRÍSTUP
V IDEA – DSS PRAKOVCE**

Verzia		Platná od	31.8.2023
Revízia		Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Schválil
Meno	PhDr. Martina Čechová	Ing. Janka Bodnárová
Funkcia	Manažér kvality	Poverená riadením IDEA – DSS
Dátum	31.8.2023	31.8.2023
Podpis		

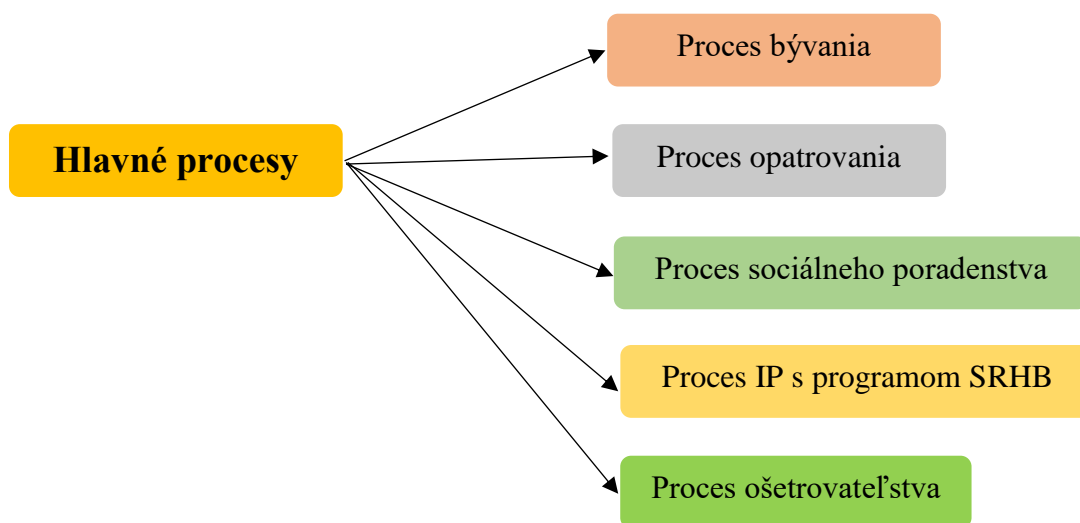
V našom zariadení máme zavedený procesný prístup, procesné riadenie. Procesný prístup znamená systematickú identifikáciu a riadenie procesov nielen ako samostatných jednotiek, ale ako systému, ktorý je vzájomne prepojený. Riadenie procesu ako súboru činností uskutočňuje vlastník procesu. V procesnom prístupe však zabezpečujeme aj riadenie vzťahov medzi procesmi navzájom a riadenie vzťahov medzi internými a externými procesmi.

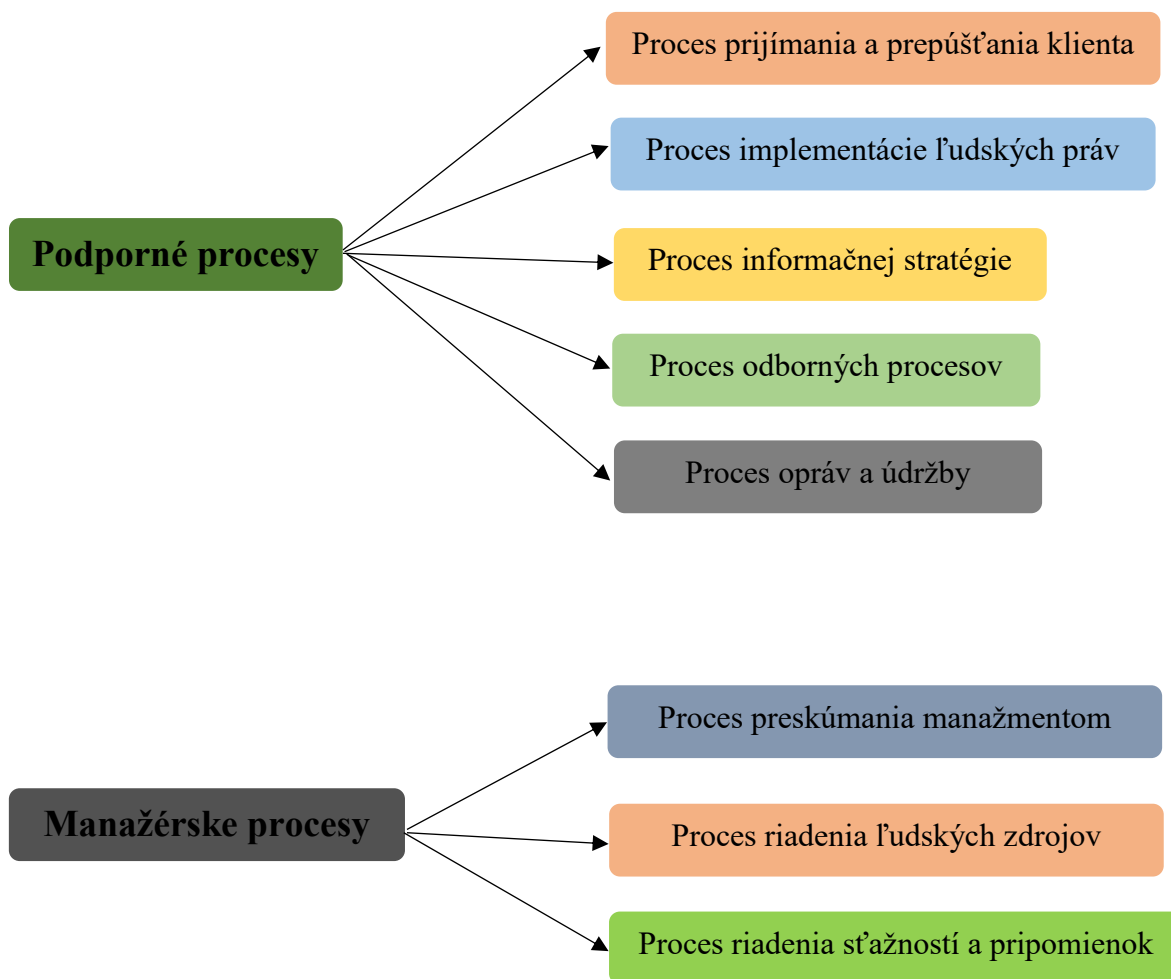
V koncepte procesného prístupu si uvedomujeme, že tým najpodstatnejším vstupom a výstupom hlavných procesov v sociálnych službách je klient. Musíme teda vedieť dostatočne jasne preukázať, k akej zmene u klienta došlo. Prípadne preukázať, prečo k zmene nedošlo, alebo došlo k iným ako očakávaným zmenám

Procesné riadenie v našom zariadení vedie k:

- systematickému definovaniu nevyhnutných činností na získanie želaných výsledkov;
- určení jasných zodpovedností a povinností za manažérstvo kľúčových činností;
- meraniu a analyzovaniu spôsobilosti kľúčových činností;
- identifikovaniu prepojení kľúčových činností s/alebo medzi funkciami zariadenia;
- zameraniu na faktory ako sú zdroje, metódy a materiály, ktoré zlepšia kľúčové činnosti organizácie;
- hodnoteniu rizík, následkov a dopadov činností na prijímateľov sociálnych služieb, dodávateľov a iné zainteresované strany (zriaďovateľ, rodinní príslušníci, obec, iná komunita...).

Procesy máme rozdelené do skupín:



**Zavedli sme nasledovné nástroje v procesnom riadení:**

- A. Tímová práca - prostredníctvom interdisciplinárneho tímu udržiavame, podporujeme a zabezpečujeme stratégiu a ciele kvality zariadenia. Tím sa zameriava na odborné, obslužné a ďalšie činnosti a pomáha zisťovať a plniť požiadavky a potreby klientov a ďalších zainteresovaných strán
- B. Práca s dokumentačnými systémami:
- Dokumentačný systém opatrovateľského procesu podľa prof. Moniky Krohwinkel
 - Dokumentačný systém ošetrovateľského procesu
 - Dokumentačný systém riadenia rizík
 - Dokumentačný systém sociálneho poradenstva
 - Dokumentačný systém individuálneho plánovania s programom sociálnej rehabilitácie

V našom zariadení pracujeme na základe PDCA cyklu, ktorý je vytvorený zo skratky anglických slov:

- **Plan** – plánuj
- **Do** – vykonaj
- **Check** – kontroluj
- **Action** – hodnot'

V podmienkach nášho zariadenia to znamená, že činnosti sú plánované, vykonávané (a zaznamenané), kontrolované (monitorované a merané) a vyhodnotené. Na základe vyhodnotenia sa vykoná nové plánovanie, ktoré hľadá možnosti ďalšieho zlepšenia a tak sa cyklus posúva ďalej. Pre jeho zabezpečenie je potrebná dobrá komunikácia medzi zamestnancami a klientmi, ako aj medzi ostatnými zainteresovanými stranami.