



Organizačná smernica
Informačná stratégia
Zariadenie pre seniorov Drietoma

OS č. 6/2020
Verzia č. 2

Informačná stratégia

Vypracoval	Schválil
Meno a priezvisko: PhDr. Dana Begová	Meno a priezvisko: Ing. Juraj Šuppa
Pracovná pozícia: odborný garant	Pracovná pozícia: riaditeľ
Dátum: 01.12.2020	Dátum: 01.01.2021
Podpis:	Podpis:



Organizačná smernica
Informačná stratégia
Zariadenie pre seniorov Drietoma

OS č. 6/2020
Verzia č. 2

ROZDELOVNÍK

Výtlačok č. 1: riaditeľ

Výtlačok č. 2: sociálny pracovník

Výtlačok č. 3: zdravotná sestra

Výtlačok č. 4: opatrovatelky

Výtlačok č. 5: nástenka



Organizačná smernica
Informačná stratégia
Zariadenie pre seniorov Drietoma

OS č. 6/2020
Verzia č. 2

LIST ZMIEN

P. č. zmeny	Dátum vydania zmeny	Zmena upravuje, dopĺňa	Dátum zápisu	Podpis
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10....				



Organizačná smernica
Informačná stratégia
Zariadenie pre seniorov Drietoma

OS č. 6/2020
Verzia č. 2

OBSAH

Kapitola	Názov kapitoly	Strana
	Rozdeľovník	2
	List zmien	3
	Obsah	4
1	Úvodné ustanovenia	5
1.1	Účel vydania	5
1.2	Súvisiace predpisy	5
2	Všeobecné ustanovenia	5
2.1	Všeobecné zásady poskytovania informácií	6
2.2	Použité informačné stratégie	6
2.3	Spôsob spracovania predmetných informácií do formy ľahko čitateľného textu.	6
3	Postup a spôsob spracovania a poskytovanie informácií	7
4	Záverečné ustanovenia	10



1. Úvodné ustanovenia

1.1 Účel vydania

Táto organizačná smernica ustanovuje postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe v Zariadení pre seniorov Drietoma č. 453, v miestnej komunite a na verejnosti. Stanovuje podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe.

Stanovuje spôsob spracovania poskytovaných informácií do formy ľahko čitateľného textu. Stanovuje aké informačné technológie sú využívané na poskytovanie informácií. Organizačná smernica stanovuje pravidlá a postupy na overovanie si dostupnosti, úplnosti a zrozumiteľnosti informácií o poskytovaných sociálnych službách a popisuje spôsoby ako sa tieto poznatky premietnu do informačnej stratégie. Organizačná smernica je zároveň metodickým postupom pri realizácii štandardov kvality, oblasť IV. a kritéria 4.2 .

1.2 Súvisiace predpisy

- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov (§ 6 ods. 2 písm. b); § 7 písm. a), § 72 ods. 2, 3, § 96, § 97 ods. 1, § 105 ods. 2 zákona o sociálnych službách.)
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií) v znení neskorších predpisov.

2. Všeobecné ustanovenia

Informácie sa spracujú vo forme, ktorá je cieľovou skupinou obvykle používaná a ktorá je pre ňu prijateľná. Našou cieľovou skupinou sú osoby seniorského veku, s rôznym stupňom a druhom zmyslového a mentálneho postihnutia. Sú to prijímatelia sociálnej služby so stupňom odkázanosti IV.-VI. , ktorí trpia rôznym stupňom a druhom dezorientácie.

Informácie sú im poskytované individuálnou (osobné rozhovory) alebo skupinovú formou (komunitné stretnutia, samospráva klientov, skupinová aktivizácia), v závislosti od ich celkového zdravotného stavu. Forma a spôsob poskytovania informácií sa prispôbuje ich individuálnym potrebám, využívajúc rôzne špecifické formy komunikácie, komunikačné techniky a zručnosti. Dbáme na to, aby poskytované informácie boli pre všetkých dostupné, úplné a zrozumiteľné.

2.1 Všeobecné zásady poskytovania informácií:

Osobné údaje prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov sa nesmú poskytovať tretej osobe. Tieto informácie je oprávnený poskytnúť len riaditeľ zariadenia a to výhradne kontrolným orgánom a orgánom činným v trestnom konaní.

Je zakázané podávať informácie o iných prijímateľoch sociálnej služby pred treťou osobou! Informácie sú poskytované vo vhodnom prostredí, v súkromí, bez prítomnosti iných osôb!



Informácie pre záujemcov o sociálnu službu, pre obchodných partnerov, štátne inštitúcie, donorov a dobrovoľníkov poskytuje riaditeľ zariadenia, v jeho neprítomnosti ním poverený zamestnanec.

Informácie o sociálnom stave prijímateľa sociálnej služby je oprávnený poskytovať sociálny pracovník. Ide najmä o informácie o kvalite jeho fungovania v zariadení, o kvalite jeho vzťahov s ostatnými klientami, o sociálnych intervenciách a ich výsledkoch, jeho spokojnosti či nespokojnosti, jeho podnetoch či mimoriadnych situáciách. Informuje tiež o náležitostiach zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, o stave jeho pohľadávok či záväzkov.

Zdravotná sestra poskytuje informácie o priebehu a výsledkoch ošetrovateľskej intervencie, o kvalite spolupráce prijímateľa sociálnej služby a o jeho dodržiavaní liečebného režimu, o stave jeho inkontinenčných pomôcok.

O zdravotnom stave klienta informuje výlučne lekár!

Inštruktor sociálnej rehabilitácie poskytuje informácie o stave hygienických potrieb prijímateľa sociálnej služby, o stave pochutín, o spánku klienta, o jeho spolupráci pri hygiene, stravovaní a iných sebaobslužných činnostiach.

Ostatní zamestnanci sú oprávnení podávať informácie tretej osobe len so súhlasom riaditeľa, v jeho prítomnosti alebo v prítomnosti sociálneho pracovníka, zdravotnej sestry či hlavnej opatrovateľky.

2.2 Použité informačné technológie:

- ❖ Nástenky v zariadení
- ❖ Informačné letáky
- ❖ Webová stránka zariadenia
- ❖ Sociálne siete zariadenia
- ❖ Články v regionálnej tlači
- ❖ Informačné kampane

2.3 Spôsob spracovania predmetných informácií do formy ľahko čitateľného textu.

Predmetné informácie do formy ľahko čitateľného textu spracúvajú členovia interdisciplinárneho tímu k implementácii podmienok kvality, uvedení v Príručke kvality, v spolupráci s prijímateľmi sociálnej služby.

Druhy informácií, ktoré sú spracovávané do formy ľahko čitateľného textu:

- ❖ Práva a povinnosti prijímateľov sociálnej služby
- ❖ Pravidlá života v našom zariadení
- ❖ Ako vyjadrovať svoje návrhy, požiadavky a podnety?
- ❖ Ako získavať a reagovať na informácie o aktivizácii a záujmovej činnosti?
- ❖ Individuálne plánovanie sociálnej služby
- ❖ Kľúčový pracovník
- ❖ Strategická vízia
- ❖ Úhrada za sociálnu službu
- ❖ Doplnkové služby
- ❖ Postup ako získať sociálnu starostlivosť v našom zariadení
- ❖ Priestorové a ubytovacie podmienky nášho zariadenia



3. Postup a spôsob spracovania a poskytovanie informácií

➤ Vo vzťahu k pss

Prijímateľom sociálnej služby poskytujeme informácie, ktoré sa bezprostredne dotýkajú ich života v zariadení. Klienti sú informovaní pri nástupe do zariadenia a opakovane pri rôznych vhodných príležitostiach i v priebehu jej poskytovania.

Klient je zrozumiteľnou formou informovaný o:

- ❖ svojich právach a povinnostiach
- ❖ spôsobe a pravidlách života v našom zariadení,
- ❖ výpočte, výške a spôsobe úhrady za poskytovanú sociálnu službu
- ❖ strategickej vízii zariadenia
- ❖ odborných konceptoch používaných pri starostlivosti
- ❖ spôsobe ako vyjadrovať svoje návrhy, požiadavky a podnety
- ❖ spôsobe ako podávať sťažnosti
- ❖ možnosti darovať peňažné a nepeňažné dary
- ❖ spôsobe ako získavať a reagovať na informácie o aktivizácii a záujmovej činnosti
- ❖ spôsobe individuálneho plánovania sociálnej služby
- ❖ práve a spôsobe, či zmene výberu svojho kľúčového pracovníka
- ❖ o možnostiach doplnkových služieb

Spôsob poskytovania informácií:

- ❖ Individuálne
- ❖ Skupinovo
- ❖ Osobným kontaktom
- ❖ Prostredníctvom tlačенých oznamov uverejnených na nástenkách, ale aj prostredníctvom samosprávy klientov, informačného letáku a internetu.

Zapojenie klientov:

Klienti sú do informačnej stratégie zariadenia zapojení tak, že sú buď osobne členmi samosprávy, alebo majú v nej svojich zástupcov, cez kľúčových pracovníkov alebo cez rôzne spoločné stretnutia prijímateľov sociálnej služby so zamestnancami a vedením zariadenia. Klientov sa pravidelne pýtame na to, či spôsob zverejňovania informácií je pre nich vhodný, či poskytované informácie sú pre nich dostupné a zrozumiteľné, poprípade, ktoré informácie im chýbajú a ktoré najčastejšie vyhľadávajú a potrebujú.

Otázky tohto typu sa nachádzajú aj v dotazníku spokojnosti. Podieľajú sa najmä na spracovávaní informácií určených im samým, na príprave výrazových prostriedkov, úprave audiovizuálnych záznamov. V takom prípade je na výslednom produkte poznámka, že na jeho spracovaní sa podieľali prijímatelia sociálnych služieb.

Pre zabezpečenie prijateľnej a dostupnej formy ako aj zrozumiteľnej informácie sa zabezpečuje pasívna a aktívna spätná väzba od užívateľov. V podmienkach organizácie sú to nasledovné spôsoby:

- ❖ Osobná komunikácia s klientom v rámci prípravy a vyhodnocovania individuálneho plánu
- ❖ Samospráva klientov



- ❖ Neformálne stretnutia s klientami pri rôznych príležitostiach
- ❖ Stretnutia aktivizácie klientov
- ❖ Schránka na pripomienky a návrhy
- ❖ Internetová stránka s možnosťou dotazovať sa
- ❖ Stretnutia s rodinnými príslušníkmi

➤ **Vo vzťahu k rodinným príslušníkom**

Rodinní príslušníci sú tiež dôležitými prijímateľmi informácií, najmä ak klientov zdravotný stav je tak vážny, že nedokáže porozumieť obsahu informácie. Rodinný príslušník sa tak stáva sprievodcom klienta vo svete potrebných informácií. Rodinný príslušník je informovaný o:

- ❖ právach a povinnostiach klienta
- ❖ spôsobe a pravidlách života v našom zariadení,
- ❖ výpočte, výške a spôsobe úhrady za poskytovanú sociálnu službu
- ❖ strategickej vízii zariadenia
- ❖ odborných konceptoch používaných pri starostlivosti
- ❖ spôsobe ako vyjadrovať svoje návrhy, požiadavky a podnety
- ❖ spôsobe ako podávať sťažnosti
- ❖ možnosti darovať peňažné a nepeňažné dary
- ❖ spôsobe ako získavať a reagovať na informácie o aktivizácii a záujmovej činnosti
- ❖ spôsobe individuálneho plánovania sociálnej služby
- ❖ práve a spôsobe, či zmene výberu kľúčového pracovníka klienta
- ❖ o možnostiach doplnkových služieb

Spôsob poskytovania informácií:

- ❖ Individuálne
- ❖ Skupinovo (cez stretnutia rodinných príslušníkov k vybraným témam)
- ❖ Osobným kontaktom
- ❖ Prostredníctvom tlačенých oznamov uverejnených na nástenkách, prostredníctvom informačného letáku a internetu, mailov či SMS správ.

Rodinní príslušníci sú zároveň motivovaní a vedení k tomu, aby nám odovzdávali spätnú väzbu na spôsob, zrozumiteľnosť a úplnosť zverejňovania informácií. Zároveň sú motivovaní k tomu, aby prinášali podnety, ako našu informačnú stratégiu zefektívniť.

➤ **Vo vzťahu k návštevníkom zariadenia**

Návštevníkmi zariadenia môžu byť najbližší rodinní príslušníci klienta, širšia rodina klienta, záujemcovia o poskytovanie sociálnej služby, dobrovoľníci, obchodní partneri a spolupracovníci.

➤ **Vo vzťahu k záujemcom o poskytovanie sociálnej služby**

Záujemcom o poskytovanie sociálnej služby sú podávané informácie o:

- ❖ postupe ako vybaviť rozhodnutie o odkázanosti na sociálnu službu
- ❖ postupe ako žiadať o poskytovanie sociálnej služby
- ❖ právach a povinnostiach prijímateľa sociálnej služby
- ❖ priestorových, ubytovacích podmienkach zariadenia
- ❖ o cene sociálnej služby
- ❖ o spôsobe komunitného života v zariadení



Organizačná smernica
Informačná stratégia
Zariadenie pre seniorov Drietoma

OS č. 6/2020
Verzia č. 2

Informácie sú poskytované v rámci sociálneho poradenstva a to telefonicky, mailom, osobne alebo prostredníctvom informačných letákov. O poskytnutí týchto informácií sa urobí záznam v procese sociálneho poradenstva.

Po poskytnutí informácie sa záujemcu pýtame, či informácie pre neho boli užitočné, úplné a zrozumiteľné, a akým spôsobom získal prvú informáciu o našom zariadení. Aj tieto informácie zapíšeme do záznamu, a slúžia nám na monitorovanie a validovanie spôsobov poskytovania informácií.

➤ **Vo vzťahu k dobrovoľníkom**

Informácie poskytované dobrovoľníkom môžeme rozdeliť do dvoch úrovní: informácie pre potencionálnych dobrovoľníkov, v procese ich vyhľadávania a informácie pre dobrovoľníkov, vykonávajúcich dobrovoľníctvo v našom zariadení.

Informácie pre potencionálnych dobrovoľníkov:

- ❖ Informácie o našom zariadení: druh a forma sociálnej služby, základné informácie o našej cieľovej skupine
- ❖ Informácie o spôsobe výkonu dobrovoľníctva: čo očakávame od našich dobrovoľníkov, aké činnosti vieme k dobrovoľníctvu ponúknuť

Informácie pre dobrovoľníkov zariadenia:

- ❖ Informácie o našom zariadení: druh a forma sociálnej služby, základné informácie o našej cieľovej skupine
- ❖ Informácie o bežnom spôsobe života v našom zariadení
- ❖ Informácie z domáceho poriadku, organizačného a prevádzkového poriadku
- ❖ Informácie o ochrane ľudských práv a slobôd v našom zariadení
- ❖ Etický kódex zariadenia
- ❖ Informácie o našej informačnej stratégii
- ❖ Informácie o ochrane osobných údajov a záväzku mlčanlivosti a šírenia pozitívneho obrazu o prijímateľoch sociálnej služby
- ❖ O spôsobe výkonu dobrovoľníctva


Zariadenie má vypracovaný informačný leták, určený pre získavanie dobrovoľníkov.

➤ **Vo vzťahu k obchodným partnerom a spolupracovníkom**

Obchodnými partnermi a spolupracovníkmi nášho zariadenia sú predovšetkým naši dodávatelia tovaru a služieb a spolupracovníci na rôznych úrovniach, ktorých tiež informujeme o spôsobe našej práce s prijímateľmi sociálnej služby. Robíme to cez informačné letáky, ktoré im rozposielame pravidelne, minimálne 2 x ročne, k Vianociam a k Veľkej Noci. Cieľom je upevnenie vzťahov partnerstva pre ďalšie spoločné budovanie našej sociálnej služby.

➤ **Vo vzťahu k miestnej samospráve**

Uvedomujeme si, že spolupráca s miestnou samosprávou je nevyhnutná pre napĺňanie podstaty našej sociálnej služby. Kvalita spolupráce je podmienená úrovňou vzájomného poskytovania si informácií v rámci rozvoja sociálnych služieb na miestnej úrovni. Miestna samospráva je prizývaná minimálne 1 x ročne k strategickej vízii nášho zariadenia. Informácie poskytujeme miestnej samospráve predovšetkým osobne na spoločných stretnutiach, na zasadnutiach obecného zastupiteľstva, ale i prostredníctvom mailových správ a informačných letákov.

	<p style="text-align: center;">Organizačná smernica Informačná stratégia Zariadenie pre seniorov Drietoma</p>	<p style="text-align: center;">OS č. 6/2020 Verzia č. 2</p>
---	--	--

Oprávnenou osobou na poskytovanie informácií pre miestnu samosprávu je riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zamestnanec.

➤ **Vo vzťahu k potencionálnym darcom**

Naše zariadenie pracuje na vyhľadávaní, oslovovaní potencionálnych darcov a na následnej komunikácii s donormi. Informácie pre potencionálnych a skutočných donorov poskytujeme osobne alebo prostredníctvom informačných letákov poštovej kampane. Cieľom poskytovaných informácií pre donorov je ich získanie si pre ďalšiu spoluprácu, poukazovanie na naše potreby a potreby našich prijímateľov sociálnej služby

➤ **Vo vzťahu k regionálnym masmediálnym inštitúciám**

V rámci informačnej stratégie sa zameriavame aj na spoluprácu s regionálnymi masmédiami, cez ktoré miestnu komunitu, laickú a odbornú verejnosť informujeme o spôsobe poskytovania našej sociálnej služby a o aktivitách nášho zariadenia.

V rámci nášho regiónu ide najmä o tieto masmediálne inštitúcie: My Trenčín, Trenčianske noviny, Drietomské zvesti . Za rozvíjanie spolupráce s regionálnymi masmediálnymi inštitúciami zodpovedá riaditeľom poverený zamestnanec. Príspevky do regionálnych médií publikujeme minimálne 2x ročne, príspevky sa archivujú po dobu piatich rokov a archívacia slúži len na naše interné účely (t.z podklad pre vyhodnotenie, jedinečnosť správ a pod.)

➤ **Vo vzťahu ku komunite**

Informácie o spôsobe poskytovania sociálnej služby a našich aktivitách sú poskytované i organizáciám miestnej komunity, ale i neorganizovaným členom komunity. Spolupracujeme s miestnymi základnými, strednými, vysokými školami a miestnymi škôlkami, obvodnými lekármi, miestnou knižnicou a miestnymi spolkami a klubmi. Miestna komunita je prizývaná k našej strategickej vízii a rôznej spolupráci.

➤ **Vo vzťahu k štátnym inštitúciám**

Informačná stratégia vo vzťahu k štátnym inštitúciám je realizovaná obojstranne. Spolupracujeme pri poskytovaní informácií s Úradom práce, sociálnych vecí a rodiny, Sociálnou poisťovňou, zdravotnými poisťovňami, Políciou SR, Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny a s Trenčianskym samosprávnym krajom. Informujeme tieto inštitúcie o našich potrebách a potrebách našich prijímateľov sociálnej služby.

4 Záverečné ustanovenia

Táto OS je záväzná pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ňou preukázateľne oboznámiť.

Kontrolou dodržiavania je poverený spracovateľ.

OS nadobúda platnosť dňom vydania.