
	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	<b>ORGANIZAČNÁ SMERNICA (OS)</b>
	<b>Informačná stratégia</b>	Ev. č.: OS PK06

## Informačná stratégia


Verzia	01	Platná od	01.09.2020
Revízia	01	Platná od	01.04.2023
Počet výtlačkov	02	Výtlačok číslo	01
Počet kópií	00	Kópia číslo	00

	Vypracoval		Schválil
Meno	Mgr. Dagmara Janoková		Mgr. Viera Dzurjašková
Funkcia	manažér kvality		riaditeľka ZSS Harmonia
Dátum	01.09.2020		01.09.2020
Podpis			
Revidovaná verzia	Mgr. Dagmara Janoková	Mgr. Mária Štofejová	Mgr. Viera Dzurjašková
Dátum	01.04.2023	01.04.2023	01.04.2023
Podpis			

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 2/13


## ROZDELOVNÍK

VÝTLAČOK	MIESTO	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 01	Manažér kvality		
Originál č. 02	Sociálny pracovník		

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 3/13


### LIST ZMIEN

P. č. zmeny	Dátum	Vykonal - meno	Zmena upravuje, dopĺňa
1.	30.03.2023	Janoková	Validácia organizačnej smernice – formálne úpravy v texte, doplnenie bodov v kapitole 3 v súlade so zmenou legislatívy
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10....			

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 4/13

## OBSAH

<b>1.</b>	<b>Úvodné ustanovenia .....</b>	<b>5</b>
1.1	Účel vydania.....	5
<b>2.</b>	<b>Všeobecné ustanovenia .....</b>	<b>5</b>
2.1	Všeobecné zásady poskytovania informácií: .....	6
2.2	Použité informačné technológie: .....	6
2.3	Spôsob spracovania predmetných informácií do formy ľahko čitateľného textu	7
<b>3.</b>	<b>Postup a spôsob spracovania a poskytovanie informácií.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>Záverečné ustanovenia.....</b>	<b>12</b>
	<b>Prílohy:.....</b>	<b>13</b>

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 5/13

## 1. Úvodné ustanovenia

### 1.1 Účel vydania

Táto organizačná smernica ustanovuje postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe v Domove sociálnych služieb a zariadení pre seniorov Harmonia, Námestie A. Dubčeka 270, Strážske, 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 I. a kritéria 1.11.

### 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, mentálneho postihnutia, dezorientácie a tiež osoby s telesným, duševným, zmyslovým alebo kombinovaným postihnutím v dospelom veku. Sú to prijímatelia sociálnej služby so stupňom odkázanosti IV.-VI. Informácie sú im poskytované individuálnou (osobné rozhovory) alebo skupinovú formou (komunitné stretnutia, výbor obyvateľov, 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.

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 6/13

## 2.1 Všeobecné zásady poskytovania informácií:

Osobné údaje prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov sa nesmú poskytovať tretej osobe. Tieto informácie je oprávnená poskytnúť len riaditeľka 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 riaditeľka zariadenia, v jej neprítomnosti ňou 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 prijímateľmi sociálnej služby, 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.


Hlavná sestra poskytuje informácie o priebehu a výsledkoch ošetrovateľskej intervencie, o kvalite spolupráce prijímateľa sociálnej služby, o dodržiavaní liečebného režimu, o stave jeho inkontinenčných pomôcok. O zdravotnom stave klienta informuje výlučne lekár!

Sestra poskytuje informácie o stave hygienických potrieb prijímateľa sociálnej služby, o stave pochutín, o spánku prijímateľa sociálnej služby, 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, hlavnej sestry, či sestry.

## 2.2 Použité informačné technológie:

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

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 7/13

### 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 prijímateľom sociálnej služby

Prijímateľom sociálnej služby poskytujeme informácie, ktoré sa bezprostredne dotýkajú ich života v zariadení. Prijímatelia sociálnej služby sú informovaní pri nástupe do zariadenia a opakovane pri rôznych vhodných príležitostiach i v priebehu jej poskytovania. Prijímateľ sociálnej služby je zrozumiteľnou formou informovaný o:

- ✓ svojich právach a povinnostiach
- ✓ spôsobe a pravidlách života v zariadení Harmonia,
- ✓ výpočte, výške a spôsobe úhrady za poskytovanú sociálnu službu
- ✓ strategickú víziu 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
- ✓ práve na určenie dôverníka
- ✓ o možnostiach doplnkových služieb

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 8/13

- ✓ informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby mohli prijímatelia realizovať slobodné a informované rozhodnutia.

#### Spôsob poskytovania informácií:

- individuálne,
- skupinovo,
- osobným kontaktom,
- prostredníctvom tlačенých oznamov uverejnených na nástenkách, ale aj prostredníctvom výboru obyvateľov, informačného letáku a internetu.

#### Zapojenie prijímateľov sociálnej služby:

Prijímatelia sociálnej služby sú do informačnej stratégie zariadenia zapojení tak, že sú buď osobne členmi výboru obyvateľov, alebo majú vo výbore svojich zástupcov, cez kľúčových pracovníkov, alebo cez rôzne spoločné stretnutia prijímateľov sociálnej služby so zamestnancami a vedením zariadenia. Prijímateľov sociálnej služby 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 prijímateľom sociálnej služby v rámci prípravy a vyhodnocovania individuálneho plánu.
- Výbor obyvateľov.
- Neformálne stretnutia s prijímateľmi sociálnych služieb pri rôznych príležitostiach.
- Stretnutia aktivizácie prijímateľov sociálnych služieb.
- Schránka na pripomienky a návrhy.
- Stretnutia s rodinnými príslušníkmi.


#### ➤ Vo vzťahu k rodinným príslušníkom

Rodinní príslušníci sú tiež dôležitými prijímateľmi informácií, najmä ak zdravotný stav prijímateľa soc. služby je tak vážny, že nedokáže porozumieť obsahu informácie. Rodinný príslušník sa tak stáva sprievodcom prijímateľa soc. služby vo svete potrebných informácií.

Rodinný príslušník je informovaný o:

- ✓ právach a povinnostiach prijímateľa soc. služby,
- ✓ spôsobe a pravidlách života zariadení Harmonia,
- ✓ výpočte, výške a spôsobe úhrady za poskytovanú sociálnu službu,



	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 9/13

- ✓ 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 prijímateľa soc. služby,
- ✓ o možnostiach doplnkových služieb
- ✓ informácie o podpore v oblasti zdravia tak, aby mohli prijímatelia realizovať slobodné a informované rozhodnutia.

#### 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 prijímateľa sociálnej služby, jeho širšia rodina, 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

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.

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 10/13

• 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

➤ Vo vzťahu k obchodným partnerom a spolupracovníkom

Obchodnými partnermi a spolupracovníkmi ZSS Harmonia, sú predovšetkým 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 1 x ročne, k Vianociam. 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 vízií nášho zariadenia. Informácie poskytujeme miestnej samospráve predovšetkým osobne na spoločných stretnutiach, na zasadnutiach obecného zastupiteľstva, ale i prostredníctvom mailových správ a informačných letákov. Oprávnenou osobou na poskytovanie informácií pre miestnu samosprávu je riaditeľ zariadenia alebo ním poverený zamestnanec.

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 11/13

➤ **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 masmediami, 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: Naše mesto – noviny občanov mesta Strážske, regionálne noviny, vlastný časopis zariadenia – Život v Harmonii zverejnený na webovej stránke zariadenia a sprístupnený verejnosti v miestnej mestskej knižnici. Za rozvíjanie spolupráce s regionálnymi masmediálnymi inštitúciami zodpovedá riaditeľom poverený zamestnanec. Príspevky v regionálnych médiách sa archivujú po dobu piatich rokov a archivácia 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 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 Košickým samosprávnym krajom. Informujeme tieto inštitúcie o našich potrebách a potrebách našich prijímateľov sociálnej služby.

➤ **Vo vzťahu k verejnosti**

Širokú laickú a odbornú verejnosť o našej sociálnej službe informujeme v spolupráci s Košickým samosprávnym krajom so sídlom v Košiciach. Organizujeme predajné akcie, zúčastňujeme sa aktívnou účasťou na odborných fórach.

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 12/13

#### **4 Záverečné ustanovenia**

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

Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality. Za jeho schválenie je zodpovedný riaditeľ.

Vedúci jednotlivých úsekov zariadenia sociálnych služieb HARMONIA zodpovedajú za:

- dodržiavanie tejto OS
- preukázateľné oboznámenie pracovníkov s touto OS.


Kontrolou dodržiavania je poverený aj spracovateľ tejto smernice.

Pracovníci zodpovedajú za:

- zaobchádzanie s OS tak, aby nedošlo k strate alebo poškodeniu
- dodržiavanie tejto OS.

Pracovníci majú právomoc iniciovať nápravu, resp. zmenu tejto OS.

OS nadobúda platnosť a účinnosť 01.04.2023.

	<b>HARMONIA – Domov sociálnych služieb a zariadenie pre seniorov Strážske</b>	Ev. č.: OS PK06
	<b>Informačná stratégia</b>	Strana 13/13

**Prílohy:**

Príloha 1: Záznam o oboznámení s OS (nachádza sa vo výtlačku č. 1)

