

Postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnych službách poskytovaných v CSS - Nádej (informačná stratégia)

Informáciu môžeme definovať ako správu posiellanú odosielateľom príjemcovi. Táto správa vyjadruje istý stav, slúži nejakému cieľu alebo vyvoláva nejakú reakciu.

V procese poskytovania sociálnych služieb môžeme rozlišovať informácie:

- **týkajúce sa organizácie – CSS – Nádej Dolný Lieskov**
- **týkajúce sa prijímateľov sociálnych služieb v CSS – Nádej Dolný Lieskov**

Informácie môžu byť využité: pre interné účely a použitie poskytovateľa sociálnych služieb, zvýšenie informovanosti záujemcov o sociálnu službu, prijímateľov sociálnych služieb, ich rodinných príslušníkov, širší vlastný marketing a vzťahy s verejnosťou či inštitúciami.

Poskytovanie informácií o sociálnych službách v CSS – Nádej

Poskytovanie informácií o sociálnych službách zahŕňa viacero oblastí:

- 1. Informácie pre žiadateľov/záujemcov o sociálne služby:** zahŕňa informácie v rámci predzmluvných vzťahov, postup komunikácie bližšie upravuje dokument **Kritérium 2.3 Postup pri uzatváraní zmluvy**. Daný dokument obsahuje taktiež informácie v zjednodušenej podobe. Informácie pre žiadateľov CSS – Nádej poskytuje osobne v mieste poskytovania sociálnych služieb, telefonicky, písomne, elektronickou poštou, prostredníctvom webovej stránky www.cssdolnylieskov.sk, výročnej správy,...
- 2. Informácie pre prijímateľov sociálnych služieb:** jedná sa o informácie týkajúce sa života v zariadení. CSS – Nádej dbá na to, aby klienti boli informovaní o všetkých podstatných záležitostiach, resp. aby vedeli, u koho si môžu o informácie žiadať. Tieto pre prijímateľov sociálnych služieb poskytujú pracovníci zariadenia v rozsahu činnosti, ktorú vykonávajú. V prípade, že sa prijímateľ sociálnej služby obráti na pracovníka so žiadosťou o informáciu, ktorá sa priamo netýka výkonu jeho činnosti, tento je povinný odporučiť prijímateľa sociálnej služby na pracovníka, ktorý je oprávnený o danej oblasti informovať. Vymedzené sú základné oblasti týkajúce sa podávania informácií pre prijímateľov sociálnych služieb:

Zdravotný stav – hlavná sestra

Administratívne záležitosti, výška úhrady, príjmu, finančných depozít a pod. – sociálni pracovníci v zmysle svojich pracovných náplní

Terapie – inštruktori sociálnej rehabilitácie

Bežné denné organizačné záležitosti – pracovníci domácností

Ohľadom vyššie uvedených skutočností sa môžu prijímatelia sociálnych služieb informovať taktiež u riaditeľa zariadenia a vedúcej sociálno-zdravotníckeho úseku, ktorí podľa charakteru žiadosti podávajú informácie sami alebo si prizvú, resp. delegujú žiadosť na pracovníka, ktorému daná oblasť priamo vyplýva z náplne práce.

Informácie pre prijímateľov sociálnych služieb CSS – Nádej poskytuje spravidla ústne, prostredníctvom rozhovoru s prijímateľom, prostredníctvom násteniek, prejednaním s Radou prijímateľov sociálnych služieb.

- 3. Informácie pre rodinných príslušníkov:** informácie o prijímateľovi sociálnych služieb, poskytovaných sociálnych službách podávajú pracovníci CSS – Nádej podľa zásady popísanej vyššie, v rozsahu činnosti, ktorú vykonávajú. Informácie podávajú osobne, písomne, telefonicky, prostredníctvom webového sídla organizácie, elektronickou poštou, ... O dianí v CSS – Nádej sa rodinní príslušníci môžu dozvedieť viac aj z facebookovej stránky Priatelia CSS – Nádej Dolný Lieskov a Priatelia Zariadenia podporovaného bývania Stupné.
- 4. Informácie v oblasti marketingu a vzťahov s verejnosťou:** táto oblasť zahŕňa širokú oblasť informovania verejnosti o svojej činnosti a propagáciu.
 - informácie o druhu, forme poskytovaných sociálnych služieb, mieste poskytovania služieb, terapiách, aktivitách zariadenia, cenník a pod. sú uvedené na webovom sídle zariadenia: www.cssdolnylieskov.sk. K dispozícii sú taktiež propagačné materiály v printovej podobe a vlastné propagačné video
 - Zariadenie organizuje podujatia – dni otvorených dverí s cieľom prekonávania predsudkov a búrania bariér v komunikácii zdravej populácie s ľuďmi s určitým druhom postihnutia. Týmto spôsobom sa na budovaní vzťahov s verejnosťou a propagovaní činnosti podieľajú aj samotní klienti CSS – Nádej, ktorí si každoročne pripravujú príhovor, krátky kultúrny program, či sa podieľajú na tvorbe propagačných materiálov zariadenia. Klienti zariadenia sa dlhodobo angažujú v tejto oblasti, vytvorili taktiež návrh loga zariadenia.
 - O aktivitách a podujatiach zariadenia okrem webového sídla zariadenia informujeme aj prostredníctvom webového sídla zriaďovateľa, regionálnych médií – noviny, televízia.
 - CSS – Nádej ďalej sprístupňuje informácie v zmysle a za podmienok určených zákonom č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám v znení neskorších predpisov

- 5. Vzťahy s inštitúciami:** v rámci svojej činnosti má taktiež CSS – Nádej povinnosť poskytovať súčinnosť a informácie iným subjektom angažovaným v sociálnych službách, resp. s ktorými je nevyhnutné komunikovať pre účely poskytovania sociálnych služieb prijímateľom sociálnych služieb. Poskytovanie týchto informácií, ich rozsah a forma sa riadi platnou legislatívou SR (zákon o sociálnych službách, o ochrane osobných údajov, ..).

Spracúvanie informácií v CSS – Nádej Dolný Lieskov: spracúvanie informácií sa riadi príslušnými ustanoveniami zákona o sociálnych službách, pričom CSS – Nádej spracúva informácie v rozsahu stanovenom zákonom o sociálnych službách. Pri spracúvaní informácií využíva informačné systémy a technológie a informácie sú uchovávané v elektronickej a listinnej podobe.

CSS – NÁDEJ aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

Zabezpečuje, aby zamestnanci priameho kontaktu ovládali spôsoby a metódy komunikácie zohľadňujúce individuálne potreby prijímateľa sociálnej služby. Informuje záujemcu o sociálnu službu, prijímateľa sociálnej služby, jeho rodinu o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby, druhoch sociálnych služieb, formách a spôsoboch poskytovania sociálnych služieb. V procese informovania dodržiava platnú legislatívu.

V Dolnom Lieskove, dňa 01. 07. 2019

.....
Ing. Martaus František, PhD.
riaditeľ CSS - Nádej