

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	1 z 6

Organizačná smernica č. OS37 Informačná stratégia

Číslo výtlačku: 1

	Meno a priezvisko	Funkcia	Dátum	Podpis
Vypracoval:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.07.2019	
Preveril:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.07.2019	
Schválil:	Ing. Martaus František, PhD.	Riaditeľ	01.07.2019	

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.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	2 z 6

Záznam o zmenách

P.č.	Dátum	Číslo kapitoly	Popis zmien	Navrhol	Schválil
1.	01.07.2019	Všetky	Prvé spracovanie dokumentu	Ing. Martaus František, PhD.	Ing. Martaus František, PhD.
2.					
3.					
4.					

Obsah:

Čl. 1 Všeobecné informácie	3
Čl. 2 Poskytovanie informácií	3
Čl. 3 Spracúvanie informácií.....	5
Čl. 4 Informačné toky medzi úrovňami riadenia.....	5

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	3 z 6

Čl. 1 Všeobecné informácie

Informáciu môžeme definovať ako správu posielanú 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.

Čl. 2 Poskytovanie informácií

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 prijímatelia 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:

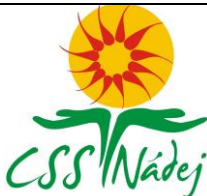
Zdravotný stav – hlavná sestra

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.

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	4 z 6

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, výročné správy 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 pripravia 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, ..).

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	5 z 6

Čl. 3 Spracúvanie informácií

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.

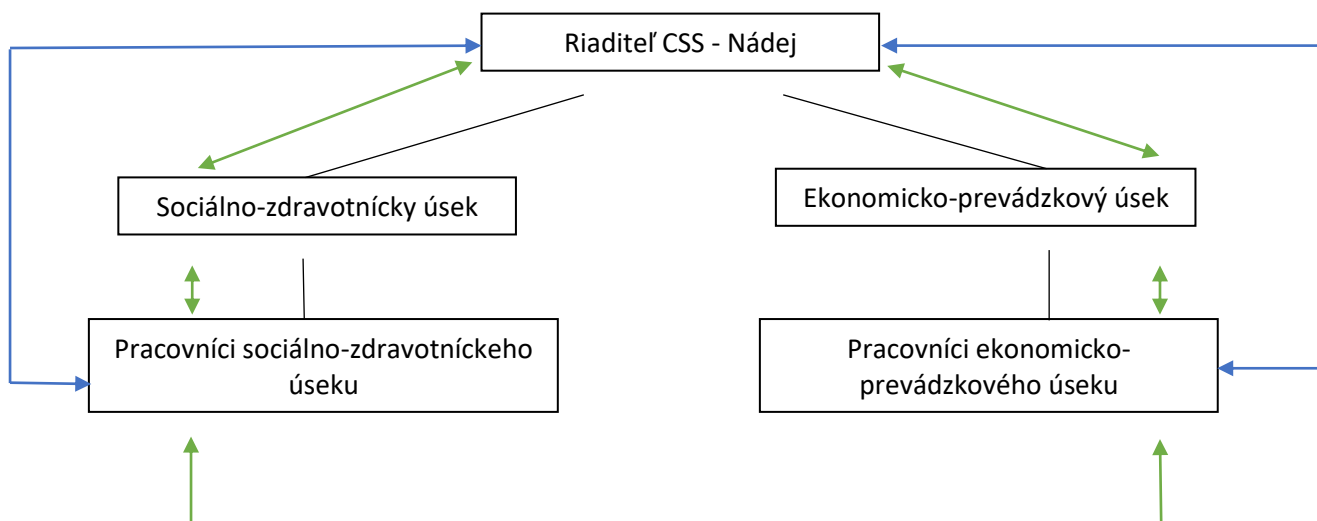
CSS – NÁDEJ aktívne zabezpečuje, aby informácie osobného charakteru boli záujemcovi sociálnej služby a prijímateľovi sociálnej služby podávané vhodným spôsobom, vo vhodnom čase a na vhodnom mieste zodpovedajúcim a kompetentným zamestnancom.

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.

Čl. 4 Informačné toky medzi úrovňami riadenia

1. V súlade s organizačným poriadkom CSS -Nádej Dolný Lieskov, Čl. III Riadenie organizácie sa CSS – Nádej člení na úseky:
 - a) Sociálno-zdravotnícky
 - b) Ekonomicko-prevádzkový
2. Vedúcimi zamestnancami sú:
 - a) Riaditeľ CSS – Nádej
 - b) Vedúci úsekov
3. Úsek je organizačný útvar, ktorý zabezpečuje ucelený súbor činností. Úseky riešia veci vo svojej pôsobnosti a navzájom spolupracujú. V prípade prelínania kompetencií vec vybaví ten úsek, ktorý určí riaditeľ CSS – Nádej
4. Informačné toky medzi úrovňami riadenia:

	Organizačná smernica		Číslo dokumentu: OS37	
	Informačná stratégia		Vydanie číslo: 1	
	Zmena číslo: 1	Dátum zmeny: 01.07.2019	Strana:	6 z 6



 Riaditeľ CSS – Nádej usmerňuje informačné toky s vedúcimi úsekov, od ktorých dostáva spätnú väzbu a sú zodpovední za plnenie určených úloh. Informačné toky usmerňuje formou operatívnych porád, resp. osobným jednaním. Vedúci úsekov ďalej zabezpečujú posun informácií smerom k pracovníkom svojich úsekov, zabezpečujú plnenie úloh a získavajú spätnú väzbu, ktorú transformujú v komunikácii s riaditeľom CSS – Nádej. Zároveň, pracovníci úsekov komunikujú medzi sebou, spolupracujú s pracovníkmi iného úseku v súlade s náplňou práce

 V prípade mimoriadnej potreby riaditeľ komunikuje s celým úsekom, resp. všetkými zamestnancami CSS – Nádej. V mimoriadnom prípade, resp. keď zamestnanec nie je spokojný s riešením situácie a riadením informačných tokov na úrovni úseku, obráti sa priamo na riaditeľa CSS – Nádej