



## Informačná stratégia - Útulok pre občanov bez prístrešia, S. Viatora 1486/12, 03401 Ružomberok

### Úvodné ustanovenia

#### Účel vydania

Táto interná smernica ustanovuje postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe v Zariadení útulok pre občanov bez prístrešia, Scota Viatora 1486/12, 034 01 Ružomberok v miestnej komunite a na verejnosti. Stanovuje podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. 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.

#### 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

### Všeobecné ustanovenia

Informácie sa spracujú vo forme, ktorá je cieľovou skupinou obvykle používaná a ktorá je pre ňu prijateľná. Našou cieľovou skupinou sú osoby bez domova, žijúce „na ulici“, ktorý trpia sociálnym vylúčením, chudobou, stratou bývania a nemajú zabezpečený minimálny životný štandard vo výžive, ošatení a bývaní.

Informácie sú im poskytované individuálnou (osobné rozhovory) alebo skupinovú formou (komunitné stretnutia). 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 zrozumiteľné.

## **Všeobecné zásady poskytovania informácií**

Osobné údaje prijímateľov sociálnej služby a zamestnancov sa nesmú poskytovať tretej osobe. Tieto informácie je oprávnený poskytnúť len odborný pracovník zariadenia a to výhradne kontrolným orgánom a orgánom činným v trestnom konaní. Ostatní zamestnanci sú oprávnení podávať informácie tretej osobe len so súhlasom vedúceho oddelenia sociálnych vecí a zdravotníctva, v jeho prítomnosti alebo v prítomnosti sociálneho pracovníka. 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 poskytuje výlučne odborný pracovník zariadenia. Ide najmä o informácie o kvalite sociálnej služby, o kvalite vzťahov medzi klientmi, o spokojnosti či nespokojnosti klientov so sociálnym zariadením. Informuje tiež o pohľadávkach a záväzkoch, náležitostiach zmluvy o poskytovaní sociálnej služby.

## **Použité informačné technológie**

- Nástenka v zariadení
- Informačné letáky
- Webová stránka mesta Ružomberok
- Sociálne siete
- Informačné kampane

## **Spôsob spracovania predmetných informácií do formy ľahko čitateľného textu**

Predmetné informácie do formy ľahko čitateľného textu spracúva odborný zamestnanec sociálneho zariadenia k implementácii podmienok 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
- Strategická vízia



- Úhrada za sociálnu službu
- Doplnkové služby
- Postup ako získať sociálnu službu v našom zariadení
- Priestorové a ubytovacie podmienky nášho zariadenia
- Individuálne plánovanie sociálnej služby

## **Postup, spôsob spracovania a poskytovanie informácií**

### **Vo vzťahu k sociálnemu zariadeniu**

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.

#### *Spôsob poskytovania informácií:*

- Individuálne
- Skupinovo
- Osobným kontaktom
- Prostredníctvom oznamov uverejnených na nástenke zariadenia

#### *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
- spôsobe ako vyjadrovať svoje návrhy, požiadavky a podnety
- spôsobe ako podávať sťažnosti
- o možnostiach doplnkových služieb

#### *Zapojenie klientov:*

Klienti sú do informačnej stratégie zariadenia zapojení tak, že cez odborných zamestnancov 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. Podieľajú sa najmä na spracovávaní informácií určených im samým. 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
- Neformálne stretnutia s klientmi pri rôznych príležitostiach
- Schránka na pripomienky a návrhy
- Stretnutia aktivizácie klientov
- Stretnutia s rodinnými príslušníkmi.

## **Vo vzťahu k rodinným príslušníkom**

Klienti niekedy nedokážu správne porozumieť obsahu informácie a preto im treba informácie sprostredkovať v zrozumiteľnej forme. Rodinní príslušníci sú tiež dôležitými prijímateľmi informácií. Rodinný príslušník sa tak môže stať sprievodcom sprostredkovania 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
- spôsobe ako vyjadrovať svoje návrhy, požiadavky a podnety
- spôsobe ako podávať sťažnosti
- spôsobe individuálneho plánovania sociálnej služby
- o možnostiach doplnkových služieb

Spôsob poskytovania informácií:

- Individuálne
- Skupinovo (cez stretnutia rodinných príslušníkov)
- Osobným kontaktom



## **Vo vzťahu k návštevníkom zariadenia**

Návštevníkmi zariadenia môžu byť najbližší rodinní príslušníci klienta, záujemcovia o poskytovanie sociálnej služby, dobrovoľníci.

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

Záujemcom o poskytovanie sociálnej služby sú podávané informácie o:

- postupe ako žiadať o poskytovanie sociálnej služby
- právach a povinnostiach prijímateľa sociálnej služby
- o cene sociálnej služby
- priestorových, ubytovacích podmienkach zariadenia
- o spôsobe komunitného života v zariadení

Informácie sú poskytované v rámci sociálneho poradenstva a to osobne alebo prostredníctvom informačných letákov. Po poskytnutí informácie sa záujemcu pýtame, či informácie pre neho boli užitočné, úplné a zrozumiteľné, a akým spôsobom získal prvú informáciu o našom zariadení.

## **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 etický kódex sociálneho pracovníka



- Informácie o ochrane osobných údajov a záväzku mlčanlivosti o prijímateľoch sociálnej služby
- Informácie o našej informačnej stratégii

## **Vo vzťahu ku komunite**

Informácie o spôsobe poskytovania sociálnej služby a našich aktivitách sú poskytované i organizáciám miestnej komunity. Spolupracujeme s miestnymi základnými, strednými, vysokými školami, obvodnými lekármi, miestnou knižnicou.

## **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, Políciou SR, Ministerstvom práce, sociálnych vecí a rodiny a s Žilinským samosprávnym krajom. Informujeme tieto inštitúcie o našich potrebách a potrebách našich prijímateľov sociálnej služby.

## **Záverečné ustanovenia**

Táto interná smernica je záväzná pre všetkých zamestnancov a sú povinní sa s ňou preukázateľne oboznámiť. Kontrolou dodržiavania je poverený spracovateľ. Smernica nadobúda platnosť dňom vydania.

V Ružomberku, 3. júna 2021

Ing. Dagmar Majeríková

Ved. odd. sociálnych služieb a zdravotníctva

Smernicu prečítali a textu porozumeli :

Bc. Zvada Tomáš – sociálny pracovník

Pavol Revaj – správca

Ján Baláž - správca