

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------



PSYCHOSOCIÁLNE  
CENTRUM KOŠICE

**Smernica č. 26/2020**

## **INFORMAČNÁ STRATÉGIA**

<b>Číslo spisu:</b>	
<b>Účinnosť od:</b>	01. 07. 2020
<b>Kľúčové slová:</b>	Informačná stratégia
<b>Záväznosť pre:</b>	zamestnancov PSC, Košice
<b>Zrušuje sa interný predpis:</b>	

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

### Evidenčný list smernice

Záznam o vnútornej kontrole smernice	Dátum	Zodpovedná osoba	Časť smernice	Podpis
Záznamy o zmene a doplnení smernice	Dátum	Stručný popis zmeny (napr. čl., bod, kritérium)		

Zverejnenie (napr. webové sídlo PSC, webové sídlo MMK a i.)	Miesto	Dátum	Zodpovedná osoba	Podpis

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

## Schvaľovanie

Funkcia	Titul, meno, priezvisko	Podpis	Dátum
Zodpovedný za vydanie	PhDr. Daniela Jároši Mgr. Veronika Marciano		
<b>Schválil</b>			
Riaditeľka PSC	Mgr. Beáta Horváthová		

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

## PREAMBULA

Psychosociálne centrum Košice ako poskytovateľ sociálnych služieb má písomne vypracovaný postup a spôsob spracúvania a poskytovania informácií o sociálnej službe na mieste, na ktorom sú sociálne služby poskytované, v miestnej komunite a na verejnosti a podľa neho postupuje.

Vytvára podmienky na zapojenie prijímateľov sociálnych služieb do spôsobu spracúvania, dopĺňania, finalizovania a overovania poskytovania informácií o sociálnej službe. Informácie o sociálnej službe sú spracovávané aj formou ľahko čitateľného textu. Na poskytovanie informácií o sociálnej službe sú používané v súčasnosti bežne dostupné informačné technológie.

Pravidelne sa overuje dostupnosť, úplnosť a zrozumiteľnosť informácií o poskytovaných sociálnych službách a získané poznatky sú aktívne premietané do informačnej stratégie. Jej cieľom je transparentnosť informácií pre širokú verejnosť a spolupracujúce organizácie.

Pre záujemcov o sociálne služby, ich rodinu, komunitu a verejnosť poskytuje organizácia informácie o sociálnych službách tak, aby boli dostupné, úplné a v zrozumiteľnej forme. Zároveň aktívne komunikuje so záujemcami, využíva formy verbálnej a neverbálnej komunikácie. Komunikácia prebieha na princípoch partnerstva a rovného zaobchádzania.

Spôsob poskytovania informácií:

- a) webové sídlo Psychosociálneho centra [www.pscentrum.sk](http://www.pscentrum.sk),
- b) propagačné materiály (logo, vizitky, letáky, občasník Krehké duše, nástenné tabule, plagáty)
- c) manuál (pravidlá a postupy) sociálnych služieb,
- d) mediálne výstupy (rozhlas, televízia, videokonferencia, prezentácia)
- e) osobne poskytnutím základného a špecializovaného sociálneho poradenstva,
- f) akcie (Deň otvorených dverí, Úsmevy pre Košice, Benefičné koncerty, Charitatívne akcie, Zbierky, Parlament seniorov, Výstavné trhy),
- g) projektové aktivity (kampaň, realizácia a záverečná správa)

Psychosociálne centrum Košice v zmysle zákona č. [211/2000 Z. z.](#) o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej infozákon) zverejňuje informácie, ktoré má k dispozícii.

## 1

### CHARAKTERISTIKA INFORMAČNEJ STRATÉGIE

**Informácie** sú začiatkom každej činnosti. Informačné systémy a technológie sa stávajú jedným z najdôležitejších ekonomických faktorov vo vyspelých krajinách.

**Informačná stratégia** určuje základné smery budovania toku informácií v organizácii tak, aby spracované informácie slúžili riadiacim pracovníkom a zamestnancom k efektívnemu a úspešnému

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

rozhodovaní s elimináciou rizík, zabezpečovali skvalitňovanie poskytovaných sociálnych služieb a spokojnosť prijímateľov sociálnych služieb. Spätná väzba je neoddeliteľnou súčasťou (napr. dotazníky spokojnosti, občianske podnety a i.).

Úspešné informačné stratégie pre prostredie organizácie musia spojiť myšlienky z minulosti, zužitkovať poznatky zo súčasnosti a predpovedať javy budúcnosti.

Význam informácie pre zamestnancov vyplýva z ich potreby pri rozhodovaní a efektívnej realizácii pracovných činností.

**Transparentnosť** označuje požiadavku na priehľadné a verejne prístupné konanie zo strany organizácie.

## 2

### ÚVODNÉ USTANOVENIA

- a) Toto usmernenie definuje postupy informačnej stratégie v jednotlivých sociálnych službách a popisuje používané formy prenosu informácií.
- b) Tieto postupy sú spracované s dôrazom na slobodný prístup k informáciám pre každého záujemcu o sociálnu službu, jeho rodinných príslušníkov, komunitu, verejnosť a iné oprávnené osoby so zreteľom na podmienky kvality sociálnych služieb.
- c) Informačná stratégia je záväzná pre zamestnancov Psychosociálneho centra Košice a podlieha pravidelnej aktualizácii.

Informačná stratégia je nastavená z makroúrovne na:

- výstup informácií,
- príjem informácií.

Informačný systém organizácie z mikroúrovne sa zameriava na:

- základné informácie,
- odborné informácie,
- hodnotiace informácie,
- povinne zverejňované informácie.

Základné informácie sú:

- popis organizácie,
- ponuka služieb,
- druh a zameranie služieb,
- forma a rozsah poskytovaných služieb,
- cieľová skupina,
- kapacita,
- plán činnosti (pravidelné aktivity a príležitostné aktivity),

Odborné informácie sú:

- edukatívne články,
- preventívne články.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

Hodnotiace informácie sú:

- štatistika technických ukazovateľov,
- výročné správy,
- podnety a pripomienky.

Organizácia v rámci informačnej stratégie dodržiava pri povinne zverejňovaných informáciách:

- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov,
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých údajov.

### 3

## PRIAMA IMPLEMENTÁCIA INFORMAČNEJ STRATÉGIE ORGANIZÁCIE V PRAXI

Informačná stratégia Psychosociálneho centra Košice je **dôležitým nástrojom** v oblasti kvality poskytovaných sociálnych v súlade s Prílohou č. 2 písm. A (Podmienky kvality poskytovanej sociálnej služby) k zákonu č. 448/2008 Z. z. v znení zákona č.485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium

**4.2** Určenie postupu a spôsobu spracúvania a poskytovania informácií o poskytovanej sociálnej službe (informačná stratégia), ktoré sú dostupné prijímateľovi sociálnej služby, jeho rodine, komunite a verejnosti v prijateľnej a zrozumiteľnej forme (písomná podoba, audiozáznam alebo videozáznam, internetová stránka)

a tiež súvisiace kritériá

**2.2** Určenie postupov a podmienok (vrátane miesta a času) poskytovania sociálnej služby a aj jej rozsahu a formy

**2.7** Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb, schopností

**2.8** Podpora a pomoc prijímateľovi sociálnej služby pri sprostredkovaní a využívaní inej verejnej služby podľa jeho potrieb a schopností a cieľov

**2.9** Určenie postupov a pravidiel na zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnych služieb so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (prostredie, starostlivosť, strava a pod.) a využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby

**4.3** Hodnotenie vypracovania výročnej správy v súlade s týmto zákonom alebo hodnotenie záverečného účtu

Prijímateľom informácií o organizácii PSC sú:

- a) osoby v pracovnoprávnom vzťahu (zamestnanci) alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)

- b) jednotlivec (záujemca o sociálnu službu, prijímateľ sociálnej služby a návštevník)
- c) komunita a verejnosť
- d) inštitúcie (zriaďovateľ, VUC, mestské časti, úrady a i.)

Informácie súvisiace s Psychosociálnym centrom sú sprostredkované vo viacerých informačných tokoch:

- a) riadiaci pracovníci a pracovný kolektív (zamestnanci navzájom)
- b) poskytovateľ sociálnej služby (zamestnanec) a jednotlivec (záujemca alebo prijímateľ sociálnej služby)
- c) organizácia PSC a verejnosť (komunita)
- d) organizácia PSC a spolupracujúce inštitúcie (MMK, VUC, mestské časti úrady, školy, odborníci)

#### **Informačná stratégia PSC na prenos informácií v pracovnom kolektíve:**

- a) pracovné porady (priama účasť a písomne vypracované zápisnice uložené na spoločne zdieľanom webovom úložisku)
- b) školenie (účasť na špecificky zameraných školeniach spojená s povinnosťou vypracovať správu zo školenia a osobného posunu informácií zainteresovaným zamestnancom)
- c) plánovaná supervízia (výmena informácií a overovanie si správnosti postupov pri výkone pracovnej náplne)
- d) priebežné dopĺňanie znalostí (súvisiace s výkonom práce a odporučené) a vzdelávanie
- e) odborná literatúra (zabezpečený prístup k odborným časopisom, periodikám a knihám)

Každý zamestnanec má v tlačenej forme vypracovanú pracovnú zmluvu, pracovnú náplň, plán vzdelávania a supervízie.

– PSC má vytvorené interné dokumenty, ktoré špecifikujú náplň práce zamestnancov v súlade s pracovným poriadkom. Prevádzkový poriadok obsahuje presný popis poskytovanej sociálnej služby (napr. metódy, podmienky, pravidlá a pod.), ktoré sú verejne vystavené na prevádzkach a sú k nahliadnutiu záujemcom a užívateľom sociálnej služby (*pravidlá postupu podliehajú čl. 4 tejto smernice*)

– PSC zabezpečuje pre svojich zamestnancov školenia so zameraním na komunikáciu zohľadňujúcu špecifiká užívateľa (napr. vzdelanie, jazyk, zdravotný stav klienta a pod.). V rámci svojej organizačnej štruktúry vytvára priestor na operatívne porady, konzultácie so psychológmi a pod.

– PSC má vytvorený plán pravidelnej supervízie, kde majú zamestnanci priestor na verifikáciu svojich postupov najmä z pohľadu práce s klientom

#### **Informačná stratégia PSC na prenos informácií medzi poskytovateľom sociálnej služby a jednotlivcom (záujemcom alebo prijímateľom sociálnej služby) a prenos informácií smerom ku verejnosti (komunita) (Kritérium 2.2, 2.7, 2.8, 2.9 a 4.2)**

**Priamy kontakt odborného zamestnanca** (nástrojom je základné a špecializované sociálne poradenstvo)

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

- Organizácia má vytvorený priestor na osobný rozhovor so záujemcom o sociálnu službu a v prípade jeho súhlasu s jeho rodinou (uzavretá kancelária prvého kontaktu so zachovaním diskretnosti) v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov.
- Odborný pracovník (sociálny pracovník) vedie so záujemcom informačný rozhovor, pri ktorom zisťuje požiadavky a očakávania záujemcu/prijímateľa sociálnej služby.
- Záujemcovi alebo prijímateľovi sociálnej služby podá informácie o poskytovanej službe z pohľadu cieľovej skupiny, kapacity, podmienok, druhu, zamerania, formy, rozsahu a plánu činnosti konkrétne požadovanej sociálnej služby.
- Zamestnanec prvého kontaktu vedie rozhovor odborne v zrozumiteľnej forme podľa individuálnych potrieb a schopností záujemcu/prijímateľa sociálnej služby s dodržiavaním etických zásad a to najmä princípov partnerstva a rovnakého zaobchádzania.
- Zamestnanec prvého kontaktu odovzdá záujemcovi/prijímateľovi sociálnej služby príslušné tlačivá (napr. kontaktné údaje, žiadosť, vyhlásenie a i.) a propagačné materiály (napr. vizitka, leták a i.), v prípade potreby ho nasmeruje na webové sídlo PSC alebo ho distribuuje do inej inštitúcie.
- Sociálny pracovník vedie v tlačenej a elektronickej forme register užívateľov sociálnych služieb, písomné záznamy o intervencii s klientom (prijímateľom sociálnej služby), ktoré sú podkladom pre ďalšie spracovanie rôznych štatistík technických ukazovateľov v požadovanom intervale a za požadované kritériá (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice s dôrazom na Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou*).
- Po dohode s prijímateľom sociálnej služby (písomný súhlas) je pri poskytovaní sociálnej služby umožnený vstup tretej osoby (spolupráca s rodinou a pod.) v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov.
- Záujemcovia a užívatelia sociálnych služieb PSC sú priebežne oboznamovaní o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnych služieb PSC, a to najmä pri jednaní so záujemcom o službu a pri uzatváraní zmluvy (úvodný rozhovor, osobné stretnutie, telefonická a elektronická forma).
- Informácie o sociálnych službách organizácie sú posúvané osobným kontaktom aj skupinovú formou (komunitné stretnutia v ZNB, Útulok, Komunitné centrum, Denný stacionár) v súlade s pravidlami práce so skupinou a platnými predpismi o ochrane osobných údajov.
- Postup jednania odborného zamestnanca s prijímateľom sociálnej služby v rámci organizačnej štruktúry je ukotvený v písomnej forme vo viacerých interných dokumentoch organizácie (Smernica o postupe pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby, pracovný poriadok, pracovná náplň a i.) v súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov.

### Ďalšie formy prenosu informácií:

- Pre záujemcov/prijímateľov sociálnych služieb poskytovaných organizáciou a ich rodiny je vytvorený pravidelne aktualizovaný **web portál**, ktorým je zabezpečené informovanie o spôsoboch poskytovania sociálnych služieb (pravidlá, podmienky, povinnosti, druh, typ, forma, rozsah, čas a pod.) a o najnovších trendoch a prístupoch pri poskytovaní sociálnej služby (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice*)
- Prenos informácií o základných údajoch o sociálnej službe s definovaním cieľovej skupiny, kapacity, formy, prevádzkových hodín a pod. je zabezpečený **distribúciou informačných letákov**, ktorých obsah je v prípade zmien pravidelne aktualizovaný (*pravidlá podliehajú čl. 4 tejto smernice*).
- Verejnosť je pravidelne informovaná o ďalšej činnosti organizácie (uskutočnené aktivity súvisiace



<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

so sociálnymi službami, projektové aktivity, spolupráca, a i.) na **webovom sídle** organizácie (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice*).

– Organizácia na svojom webovom sídle oslovuje záujemcov o sociálnu službu ale aj širokú verejnosť publikovaním vlastných odborných článkov o rôznych aktuálnych akútnych krízových situáciách týkajúcich sa napr. psychického, fyzického stavu, o možných dôsledkoch neriešenia akútneho stavu a pod. (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice*).

– Odborní zamestnanci organizácie (riadiaci pracovník, sociálny pracovník, psychológ, psychiater) pri prenose informácií pre širokú verejnosť využívajú účasť v médiách (tlačené periodiká, diskusné fóra na sociálnych sieťach, rozhlas a televízia) a to najmä o činnosti organizácie, prevencii a krízových situáciách a i. (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice s dôrazom na Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou*).

– Organizácia informuje verejnosť o svojej činnosti vydávaním občasníka „**Krehké duše**“ v tlačenej a elektronickej podobe, v ktorom prezentuje vlastnú tvorbu prijímateľov sociálnych služieb (výrobky a básne), realizované projekty, informácie o nových službách, odborné články a i.

Tlačená forma je sprístupnená v priestoroch jednotlivých sociálnych služieb (zabezpečuje poverená osoba), využíva sa ako mediálny nástroj organizácie v rámci spolupráce s inými inštitúciami a na rôznych aktivitách (podujatia, besedy, prednášky, výstavy apod.) V elektronickej forme je verejnosti sprístupnená na webovom sídle organizácie (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice*).

### **Informačná stratégia PSC na prenos informácií smerom ku spolupracujúcim inštitúciami (MMK, VUC, mestské časti úrady, školy, odborníci) (Kritérium 4.3)**

Činnosť organizácie je priebežne monitorovaná a svoje služby flexibilne prispôsobuje s cieľom reflektovať aktuálne potreby občanov.

Hlavným nástrojom sú hodnotiace informácie:

- štatistika technických ukazovateľov,
- výročné správy,
- podnety a pripomienky.

#### Organizácia:

– spracúva podrobný štatistický prehľad kvantitatívnych a kvalitatívnych ukazovateľov, ktorý slúži najmä ako podklad k hodnoteniu schváleného programového rozpočtu Mesta Košice za príslušný rozpočtový rok,

– predkladá hodnotenie poslancom Mestského zastupiteľstva Mesta Košice v požadovanej frekvencii,  
– je priamo zapojená do sociálnej politiky a participuje na Programe rozvoja mesta Košice na obdobie rokov 2015-2020 s výhľadom do roku 2025 a Komunitný plán sociálnych služieb mesta Košice 2016 - 2020 (2025),

– zachováva transparentnosť v súlade s platnou legislatívou (ako poskytovateľ sociálnych služieb) a je súčasťou „Záverečného účtu Mesta Košice“. Preto sú tieto dokumenty užívateľom, rodine a rodinným príslušníkom ako aj širokej verejnosti zverejnené na webovom sídle mesta (*podliehajúce pravidlám postupu podľa čl. 4 tejto smernice*).

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

Vypracovaním jednotlivých výstupov je vždy riaditeľom organizácie poverený zodpovedný zamestnanec na pracovnej porade, ktorý zabezpečí súvisiace podklady v rámci pracovného kolektívu, písomne ju vypracuje a predloží k náhľadu priamemu nadriadenému, ktorý určí následný postup zaslania (každý odoslaný výstup je riadne vložený do registratúry).

Frekvencia výstupov je nastavená individuálne podľa druhu záverečnej správy napr.:

- a) mesačná
- b) štvrťročná
- c) polročná
- d) ročná
- e) v prípade jednorazových požiadaviek (napr. v rámci projektu a pod.) sa záverečná správa vypracováva povereným zamestnancom vždy v termíne podľa požiadaviek napr.: sponzora, vyzývateľa projektu a i.

#### 4

### POSTUP PRI INFORMAČNEJ STRATÉGII

Na informačnej stratégii sa podieľajú:

- štatutárny zástupca organizácie (riaditeľ PSC),
- poverený zamestnanec riadiacim pracovníkom,
- zamestnanec z vlastnej iniciatívy (napr. návrh na uverejnenie odborného článku, výstup z realizácie projektovej aktivity a i.)

Každý kto sa podieľa na prenose informácii má povinnosť dodržiavať ustanovenia tejto smernice.

Základné ustanovenie:

**a) Zverejňovanie na webovom sídle organizácie:**

Každý poverený zamestnanec organizácie je povinný:

- spracovávať informácie adekvátnym a odborným spôsobom,
- pred zverejnením akejkoľvek informácie na webové sídlo organizácie konzultovať obsah informácie s riaditeľkou Psychosociálneho centra; ak informácia podlieha aj schváleniu zriaďovateľom, tak je zverejnenie konzultované s poverenou osobou zriaďovateľa (*Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou*),
- po schválení zaslať informáciu osobe poverenej na zverejňovanie.
- sledovať a aktualizovať zverejňované informácie, prípadne upozorniť na potrebu korekcie obsahu informácie.

**b) Tvorba propagačných materiálov:**

Každý poverený zamestnanec organizácie je povinný:

- spracovávať informácie adekvátnym a odborným spôsobom,
- prispôbiť obsah a formu cieľovej skupine,
- pred realizáciou výstupu konzultovať obsah informácie s riaditeľkou Psychosociálneho centra; ak informácia podlieha aj schváleniu zriaďovateľom, tak je zverejnenie konzultované s

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

- poverenou osobou zriaďovateľa (*Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou*),
- po schválení zaslať informáciu osobe poverenej na zabezpečenie vyhotovenia propagačného materiálu,
- sledovať a aktualizovať informácie, prípadne upozorniť na potrebu korekcie obsahu informácie.

**c) Manuál ku sociálnym službám:**

Každý pracovník organizácie je povinný:

- spracovávať informácie adekvátnym a odborným spôsobom,
- prispôbiť obsah a formu cieľovej skupine,
- vypracovávať manuál v súlade s podmienkami kvality sociálnych služieb.
- pred realizáciou výstupu konzultovať obsah informácie s riaditeľkou Psychosociálneho centra; ak informácia podlieha aj schváleniu zriaďovateľom, tak je zverejnenie konzultované s poverenou osobou zriaďovateľa (*Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou*),
- po schválení zaslať informáciu osobe poverenej na zabezpečenie vyhotovenia propagačného materiálu,
- sledovať a aktualizovať informácie, prípadne upozorniť na potrebu korekcie obsahu informácie.

**d) Poskytnutie odborného sociálneho poradenstva (osobné, telefonické, elektronické):**

Každý sociálny pracovník organizácie je povinný:

- dodržiavať zásady etického kódexu,
- pristupovať ku klientovi individuálne, odborne a autenticky,
- prispôbiť obsah a formu cieľovej skupine,
- vedie register a denník záznamov.

**e) Vypracovanie hodnotiacich správ (štatistika technických ukazovateľov, výročné správy a i.)**

Zodpovedný zamestnanec je povinný:

- písomne (napr. elektronicky) osloviť zamestnancov za jednotlivé úseky,
- presne špecifikovať požiadavku a termín zaslania potrebných údajov,
- spracovávať informácie adekvátnym a odborným spôsobom,
- vypracovávať hodnotiacu správu na základe zozbieraných údajov,
- pred realizáciou výstupu hodnotiacej správy konzultovať obsah s riaditeľkou Psychosociálneho centra,
- po schválení zaslať hodnotiacu správu v termíne oprávnenému zadávateľovi/žiadateľovi (MMK, VÚC a i.),
- v prípade povinne zverejňovaného dokumentu zabezpečí zverejnenie prostredníctvom poverenej osoby.

Každý pracovník organizácie je povinný:

- viesť evidenciu požadovaných údajov
- spracovávať informácie adekvátnym a odborným spôsobom,
- participovať pri zbere dát (v písomnej forme spracovať požadované údaje a v určenom termíne

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

zaslať poverenému zamestnancovi zodpovedného za vypracovanie hodnotiacej správy)

## **Podnety a pripomienky (Kritérium 2.9)**

### Organizácia:

- má vytvorený priestor na hodnotenie spokojnosti užívateľa sociálnej služby (dotazníky), pripomienky, podnety a návrhy tlačovou formou do schránok umiestnených v priestoroch sociálnych služieb organizácie a elektronickou formou ([www.pscentrum.sk](http://www.pscentrum.sk) - „**Občianske podnety**“)
  - má písomne vypracovanú internú smernicu o postupe pri podávaní a vybavovaní sťažností, o ktorej je každý zamestnanec poučený,
  - nastavuje a určuje sledovanie určitých indikátorov, pomocou ktorých sa zameriava na špecifické oblasti kvality služieb a spokojnosti užívateľov. Prostredníctvom spätnej väzby sleduje, vyhodnocuje ale najmä pracuje na zmenách, ktoré vedú k zvyšovaniu kvality (napr. spokojnosť s prístupom odborných pracovníkov alebo spokojnosť s rozsahom poskytovaných služieb a pod.).
  - v internej smernici definuje konkrétneho zamestnanca, ktorého úlohou je aktívne zastrešovať oblasť zisťovania spokojnosti so službami, súčasne výsledky spokojnosti vyhodnocuje a predkladá svojmu nadriadenému,
  - pravidelne kontroluje a monitoruje dodržiavanie základných ľudských práv a slobôd a realizuje v tejto oblasti vzdelávanie a supervízie,
  - reaguje na každú sťažnosť, pripomienku, námietku alebo návrh) ohľadom kvality poskytovania sociálnej služby a jednotlivé sťažnosti a ich riešenie zohľadňuje pri činnosti,
  - má vytvorený systém, ktorý zabezpečuje zisťovanie spokojnosti užívateľov, v prípade potreby ho vyhodnocuje na pravidelných, alebo operatívnych poradách a zabezpečí následnú implementáciu do praxe v zmysle zvyšovania kvality poskytovaných služieb,
  - sa snaží užívateľa služieb v čo najmenšej možnej miere zaťažovať byrokratickými postupmi, a preto v špecifických prípadoch hodnotenie spokojnosti užívateľa je vypracovávaný odborným pracovníkom v spolupráci s klientom resp. na základe jeho vyjadrení, zároveň ukladá povinnosť autorizácie klientom,
  - pri zisťovaní spokojnosti so službou zabezpečuje to, aby užívateľ, ktorý vyjadruje svoj názor nebol akýmkoľvek spôsobom ovplyvňovaný (napr. zabezpečenie anonymity, viditeľné umiestnenie schránok v priestoroch PSC, bezbariérovosť a priestor bez monitorovania kamerovým systémom a pod.),
  - má k dispozícii vypracované hodnotiace symboly (emotikony) pre zjednodušené hodnotenie kvality sociálnych služieb.
- (podlieha dokumentu Smernica č. 17 Podávanie a vybavovanie sťažností)*

## 5

### **ZODPOVEDNOSŤ A PRÁVOMOC**

Postupy a zásady uvedené v tejto smernici sú záväzné pre všetkých zamestnancov Psychosociálneho centra, ktorí sa akýmkoľvek spôsobom podieľajú na realizácii a zabezpečovaní činností popísaných v smernici.

Za spracovanie a aktualizáciu tejto smernice, ako aj jej realizáciu v praxi je zodpovedná poverená osoba.

Všetci zamestnanci organizácie sú povinní preukázateľne sa oboznámiť s touto smernicou a dodržiavať jej ustanovenia.

Táto smernica je záväzná pre každého zamestnanca organizácie dňom, kedy bol s ňou oboznámený.

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

Poverení zamestnanci sú povinní zabezpečiť umiestnenie príloh tejto smernice na takom mieste, aby boli voľne dostupné:

- zamestnancom PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.)
- užívateľom sociálnych služieb a ich rodinným príslušníkom,
- návštevníkom PSC.

Poverený zamestnanec je povinný túto smernicu uchovávať v písomnej forme na určenom mieste s možnosťou nahliadnutia každým zamestnancom PSC.

Štatutárny orgán je povinný vytvárať materiálno-technické podmienky na realizáciu informačnej stratégie.

## 6

### SÚVISIACE DOKUMENTY A LEGISLATÍVA

Jedná sa o dokumenty, na ktoré sú odkazy v tejto smernici a zároveň majú priamu súvislosť so zabezpečovaním jednotlivých činností popísaných v tejto smernici.

#### Medzinárodná úroveň:

- Všeobecná deklarácia ľudských práv OSN (1948)
- Európsky dohovor o ochrane ľudských práv a základných slobôd (1950)
- Európska sociálna charta (1961) a jej revízia (1996)
- Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím OSN (2006, ratif. 2010)
- Charta základných práv Európskej únie (2007)

#### Národná úroveň:

- Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Ústavný zákon č. 23/1991 Zb. Listina základných ľudských práv a slobôd
- Zákon č. 460/1992 Z. z. Ústava SR – predovšetkým Druhá hlava – Základné práva a slobody
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov
- Zákon č. 311/2001 Z. z. Zákonník práce
- Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou (antidiskriminačný zákon)
- Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní
- Zákon č. 546/2010 Z. z. ktorým sa dopĺňa zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník
- Zákon č. 219/2014 Z. z. o sociálnej práci a o podmienkach na výkon niektorých odborných činností v oblasti sociálnych vecí a rodiny a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- Zákon č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- Nariadenie Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov,

<b>Psychosociálne centrum Košice</b> Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice <b>Informačná stratégia</b>	Číslo smernice 26/2020
-----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------	---------------------------

- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých údajov.
- Etický kódex sociálneho pracovníka a asistenta sociálnej práce SR

Interná úroveň:

- Zriaďovateľská listina a dodatky
- Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou
- Smernica č. 2 Pracovný poriadok
- Smernica č. 3 Prevádzkový poriadok a Domáci poriadok (Denný stacionár, Zariadenie núdzového bývania, Útulok, Komunitné centrum, Pobočka sociálneho poradenstva)
- Smernica č. 6 Ochrana osobných údajov
- Smernica č. 13 Postup pri zverejňovaní zmlúv, objednávok a faktúr
- Smernica č. 14 Verejné obstarávanie zákaziek
- Smernica č. 17 Podávanie a vybavovanie sťažností
- Smernica č. 18 Etický kódex Zamestnancov príspevkovej organizácie PSC Košice
- Smernica č. 24 Používanie prostriedkov netelesného a telesného obmedzenia
- Postup pri podávaní žiadostí a uzatvorení zmluvy o poskytovaní sociálnej služby PSC
- Pracovná náplň zamestnancov PSC

7

**ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Smernica platí pre všetky organizačné úseky Psychosociálneho centra (PSC) odo dňa účinnosti.

Smernica je **záväzná** pre všetkých zamestnancov PSC, ktorí sú so zamestnávateľom v pracovnoprávnom alebo obdobnom pracovnom vzťahu (napr. dobrovoľníkov, absolventov, študentov a pod.).

Obsah smernice je aktualizovaný a upravovaný poverenou osobou organizácie. Kontrola prebieha aspoň dvakrát ročne, v prípade legislatívnych zmien bezodkladne.

Smernica je dostupná pre zamestnancov v elektronickej podobe na internom elektronickej úložisku a v tlačenej podobe u zodpovednej osoby.

**PRÍLOHY:**