

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------



Smernica č. 26/2024

INFORMAČNÁ STRATÉGIA

Číslo spisu:	
Účinnosť od:	01. 10. 2024 – Aktualizácia
Kľúčové slová:	Informačná stratégia
Záväznosť pre:	zamestnancov PSC, Košice
Zrušuje sa interný predpis:	

Evidenčný list smernice

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

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	

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

Schvaľovanie

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

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,
- 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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

spracované informácie slúžili riadiacim pracovníkom a zamestnancom k efektívnemu a úspešnému rozhodovaniu 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.

Hodnotiace informácie sú:

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

- 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 služieb v súlade s Prílohou č. 2 (Štandardy kvality poskytovanej sociálnej služby) Zákona č. 448/2008 Z. z. v znení Zákona č.485/2013 Z. z. tak, aby napĺňala najmä kritérium:

1.11 Kritérium: Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností.

a tiež súvisiace kritériá

1.2 Kritérium: Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý spĺňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené týmto zákonom.

1.10 Kritérium: Zisťovanie spokojnosti prijímateľov sociálnej služby so všetkými zložkami poskytovanej sociálnej služby (najmä prostredie, starostlivosť, strava a podobne), využívanie zistených skutočností pri zvyšovaní kvality poskytovanej sociálnej služby a určenie spôsobu podávania sťažnosti súvisiacej s poskytovaním sociálnej služby.

1.13 Kritérium: Právo na nezávislý spôsob života s primeranou podporou.

Prijímateľom informácií o organizácii PSC sú:

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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

- 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 prijímateľa SoS 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 prijímateľom

Informačná stratégia PSC na prenos informácií medzi poskytovateľom sociálnej služby a jednotlivcom (záujemcom alebo prijímateľom sociálnej služby) a prenos informácií smerom ku verejnosti (komunita)

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

– 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

- 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 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 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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

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)

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 Základných dokumentoch Mesta Košice

– 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).*

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) štvrtročná

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,

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

vyzývateľ a projektu a i.

4

POSTUP PRI INFORMAČNEJ STRATÉGI

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 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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

- 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 prijímateľovi 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 zaslať poverenému zamestnancovi zodpovedného za vypracovanie hodnotiacej správy)

Podnety a pripomienky

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 - „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

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

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 vzdelávania 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 prijímateľom resp. na základe jeho vyjadrení, zároveň ukladá povinnosť autorizácie prijímateľom,

– 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.

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.

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

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,
- 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 s príslušnými dodatkami
- Základné dokumenty Mesta Košice
- Usmernenie zriaďovateľa o komunikácii s treťou stranou
- Smernica č. 2 Pracovný poriadok

Psychosociálne centrum Košice Löfflerova 2 040 01 Košice	Názov smernice Informačná stratégia	Číslo smernice 26/2024
---	---	----------------------------------

- 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 raz ročne, v prípade legislatívnych zmien sa smernica aktuálne upraví bezodkladne (na základe významných zmien napr. v legislatíve, zriaďovateľskej listine, organizačnej štruktúre, poslaní a cieľoch organizácie).

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

PRÍLOHY: