

**Komunikačná a informačná stratégia**

Verzia	01	Platná od	01.07.2023
Revízia	00	Platná od	
Počet výtlačkov	01	Registratúrna značka	
Výtlačok číslo	01		

	Vypracoval	Posúdil	Schválil
Meno	Tím kvality: Mgr. Martina Lašutová Mgr. Jana Hanuliaková Bc. Dáša Gaššová	Mgr. Dana Cvečková Kosorínová	Mgr. Martina Lašutová,
Funkcia	Mgr. Martina Lašutová, R Mgr. Jana Hanuliaková, SP1 Bc. Dáša Gaššová, HS2	Externý MK	štatutár
Dátum	01.07.2023	01.07.2023	01.07.2023
Podpis			



1. Účel smernice

- 1.1. Tento dokument popisuje zásady pre spracovávanie a riadenia poskytovaných informácií Centra sociálnych služieb Terchová. (ďalej len „organizácia“), vrátane určenia zodpovednosti a právomoci pri spracovávaní a poskytovaní informácií.
- 1.2. Dopĺňa dokument postupu Príručky implementácie podmienok kvality.

2. Rozsah platnosti

Tento dokument platí pre všetkých interných aj externých zamestnancov prevádzky.

3. Pojmy a skratky

- 3.1. Dokumentácia je **informácia a jej nosné médium**. Môže ísť o záznam, špecifikáciu (dokument obsahujúci požiadavky), dokument postupu, výkres, správu, normu ale aj napríklad o fotografickú dokumentáciu z ošetrovateľského alebo opatrovateľského procesu, audiovizuálny záznam a podobne.
- 3.2. Informácia je **zmysluplný údaj**. Pri fotografii ide napríklad o fotku aj s komentárom, bez ktorého by nebolo zrejme, čo je na nej zachytené.
- 3.3. Interná dokumentácia je dokumentácia vytvorená organizáciou potrebná pre výkon jej činností.
- 3.4. Externá dokumentácia je dokumentácia vytvorená iným subjektom a ktorá sa nachádza v organizácii v súvislosti s jej činnosťami a procesmi.
- 3.5. Smernica je dokument, ktorý detailne opisuje najmä zásady a pravidlá pre vykonávanie činností zabezpečujúcich plnenie konkrétnych požiadaviek systému kvality alebo iných požiadaviek.
- 3.6. Dokument postupu je dokument, ktorý komplexne popisuje postup realizácie konkrétnej časti služby alebo obsluhy zariadenia alebo odbornej činnosti. Obvyklým dokumentom postupu je Proces, Návod na obsluhu alebo Receptúra.
- 3.7. Dokument odborného postupu je dokument, ktorý komplexne popisuje zásady a postup realizácie odbornej činnosti v zmysle zákona o sociálnych službách, najmä metódy, postupy a techniky sociálnej práce, ošetrovateľstva a ostatných odborných činností v zmysle zákona. Obvyklým dokumentom odborného postupu je Metodika.
- 3.8. Validácia dokumentu je posúdenie platnosti jeho ustanovení a nemusí mať za následok zmenu obsahu alebo formátu dokumentu.
- 3.9. Revízia dokumentu je úprava dokumentu, ktorá má za následok zmenu jeho obsahu alebo formátu a výmenu dotknutej strany resp. stiahnutie starého a vydanie nového dokumentu.
- 3.10. Písomnosti sú všetky písomné podania, ako listy, podnety, námietky, faktúry, štatistické výkazy, správy, ponuky a pod. došlé do prevádzky od iných fyzických alebo právnických osôb.
- 3.11. Skratky sú definované v dokumente, v ktorom sa používajú.

4. Zodpovednosť

- 4.1. Za spracovanie, pripomienkovanie, vydanie, zmenové konanie, archiváciu a likvidáciu tohto dokumentu je zodpovedný manažér kvality. Za jeho schválenie a oboznámenie zamestnancov organizácie s jeho obsahom je zodpovedný riaditeľ.
- 4.2. Každý zamestnanec, ktorý zistí v tejto smernici chybu, je povinný o nej informovať Tím kvality.



5. Zásady spracovávania a poskytovania informácií

- 5.1. Informácie sa spracovávajú vo forme, ktorá je cieľovou skupinou obvykle používaná a ktorá je pre ňu prijateľná. Spôsob zverejnenia musí zaručiť dostupnosť pre obvyklých užívateľov informácie.
- 5.2. Informácie sa spracovávajú v zrozumiteľnom obsahu s prihliadaním na individuálne potreby užívateľov informácie, ak je individualizovanie možné.
- 5.3. Pre zabezpečenie prijateľnej a dostupnej formy ako aj zrozumiteľnej informácie a komunikácie sa zabezpečuje pasívna a aktívna spätná väzba od užívateľov. V podmienkach organizácie sú to nasledovné spôsoby:
 - 5.3.1. Osobná komunikácia v rámci prípravy a vyhodnocovania individuálneho plánu
 - 5.3.2. Formalizovane ustanovený výbor obyvateľov
 - 5.3.3. Neformálne stretnutia s obyvateľmi pri rôznych príležitostiach
 - 5.3.4. Komunitné stretnutia
 - 5.3.5. Politika otvorených dverí
 - 5.3.6. Schránky na podnety
 - 5.3.7. Internetová stránka s možnosťou pripomienkovania
 - 5.3.8. Stretnutia s rodinnými príslušníkmi



Matica komunikačných tokov:

ČO	KTO	KOMU	KEDY	AKO
Príručka kvality	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Riadenie dokumentácie	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Stratégia, Vízia, poslanie, ciele a hodnoty	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Ošetrovateľské štandardy	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Riadenie ľudských	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Registratúrny poriadok	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Organizačný poriadok	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Pracovný poriadok	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Platový poriadok (+ IP A)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
HACCP	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Autodoprava a organizácia služobnej auto prevádzky	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Vedenie sociálnej agendy (+ IP A,B,C,D E)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Prevádzkový poriadok	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom

ČO	KTO	KOMU	KEDY	AKO
Komunikačná a informačná stratégia	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Ochrana ľudských práv	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Verejně obstarávanie	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Zásady prijímania darov	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Sťažnosti, petície, nezhody	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Supervízia (+ IP)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Domáci poriadok	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Prevádzkový poriadok stravovacej prevádzky (+ IP)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Prevenia krízových situácií + netelesné	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom



a telesné obmedzenia				
Obeh účtovných dokladov (+ IP)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Etický kódex	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Opatrovateľské štandardy	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Zabezpečenie činnosti na ZÚ (+ IP)	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Normatív čistiacich, hygienických potrieb a dezinfekčných prostriedkov	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Bezpečnostný projekt	PoBezdra, s.r.o	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
BOZP, PO	Rastislav Masný	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Dokumentácia pracovnej zdravotnej služby	ProBenefit, s.r.o.,	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Krizový plán + prílohy	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Pandemický plán	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom
Odborné postupy	Vedúci úseku	Zamestnancom podľa Prílohy č. 1	Pri nástupe a pri každej zmene dokumentu	Ústne s podpisom

- 5.4. Informácie sa zverejňujú spôsobom, ktorý je dostupný pre cieľovú skupinu, ktorej je informácia určená. V podmienkach organizácie sú to nasledovné spôsoby:
- 5.4.1. Nástenky v priestoroch zariadenia prístupných verejnosti
 - 5.4.2. Podujatia s klientmi a ich rodinnými príslušníkmi
 - 5.4.3. Albumy, kronika prevádzky
 - 5.4.4. Internetová stránka, sociálne siete (FB)
 - 5.4.5. Vlastné informačné materiály
 - 5.4.6. Účasť svojich odborných zamestnancov na seminároch a konferenciách
 - 5.4.7. Články v masmédiách a odborné články v publikáciách
- 5.5. Cieľové skupiny ktorým je informácia určená, sú v podmienkach organizácie najmä:
- 5.5.1. Prijímatelia sociálnych služieb a ich rodinní príslušníci
 - 5.5.2. Zájemci o poskytovanie sociálnej služby
 - 5.5.3. Odborná a laická verejnosť
 - 5.5.4. Partneri identifikovaní v Príručke implementácie podmienok kvality
- 5.6. Informácia môže byť spracovaná a odovzdaná
- 5.6.1. Generalizovaným spôsobom vo forme letáku, brožúry, sprievodcu, návodu, FAQ a pod.
 - 5.6.2. Špecifickým spôsobom pre konkrétnu cieľovú skupinu, kedy môže byť podaná osobitná informácia, alebo forma a obsah generalizovanej informácie upravená pre skupinu ľudí so špecifickými potrebami.
 - 5.6.3. Individualizovaným spôsobom pre konkrétnu osobu, kedy môže byť generalizovaný alebo špecifický spôsob ešte individualizovaný a to najmä výkladom, rozhovorom, komunikáciou za použitia špeciálnych komunikačných techník a pod.




- 5.7. Na spracovávaní, dopĺňaní, finalizovaní a overovaní poskytovania informácií o sociálnej službe sa v primeranej forme podieľajú aj prijímatelia sociálnych služieb. Toto zapojenie môže byť aj súčasťou individuálneho plánu, programu sociálnej rehabilitácie alebo ako súčasť iných odborných aktivít (napríklad terapií), ale aj ako súčasť voľnočasových aktivít. Podieľajú sa najmä na spracovávaní informácií určených im samým, na príprave výrazových prostriedkov, úprave audiovizuálnych záznamov ako aj na overovaní zrozumiteľnosti. V takom prípade je výsledný produkt opatrený poznámkou, že na jeho spracovaní sa podieľali prijímatelia sociálnych služieb, alebo môžu byť po dohode s nimi uvedení aj menovite. V prípade, že je toto súčasťou plánovaných odborných intervencií vedú sa o tom osobitné odborné záznamy v príslušnej dokumentácii.
- 5.8. Informácie osobného charakteru sú záujemcovi o sociálnu službu a prijímateľovi sociálnej služby podávané osobne sociálnym pracovníkom a v prípade, že sa jedná o zdravotný stav, tak službukonajúcou sestrou. Informácia je podaná v prostredí, ktoré zabraňuje odpočutiu informácie inou osobou, teda najmä v kancelárii povereného zamestnanca, alebo v priestore bez prítomnosti iných osôb. Zásadne sa nepodávajú informácie o iných prijímateľoch sociálnej služby a ich príbuzných, ani keď sú spolubývajúci a nepodávajú sa osobné informácie o zamestnancoch.
- 5.9. Informácie charakteru osobných údajov sa nepodávajú žiadnej tretej strane, ani keď ide o sťažovateľa. Takéto informácie sa môžu podať len osobám povereným kontrolou alebo orgánom činným v trestnom konaní.
- 5.10. **Osoby kompetentné** k podávaniu **informácií osobného charakteru** sú:
- 5.10.1. Riaditeľka, ktorá osobne alebo prostredníctvom vybraného zamestnanca o všetkých dostupných osobných údajoch informuje tie osoby, ktoré sú k prijatiu takejto informácie oprávnené.
- 5.10.2. Sociálny pracovník, ktorý informuje výhradne o sociálnom stave prijímateľa sociálnej služby, jeho správaní a vzťahoch s ostatnými osobami, priebehu a výsledkoch intervencií sociálnych služieb, priebehu a výsledkoch odborných diagnostík v sociálnej alebo sociologickej oblasti, jeho spokojnosti či nespokojnosti, podnetoch a požiadavkách zachytených v priebehu služby, odborných záznamoch z intervencií, stave pohľadávok a záväzkov a o ďalších náležitostiach plnenia zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb.
- 5.10.3. Hlavná sestra, ktorá informuje výhradne o zdravotnom stave prijímateľa sociálnej služby v rozsahu svojej odbornosti a bez interpretácie aj o výsledkoch ostatných zdravotníckych vyšetrení a diagnostík a podáva informácie o priebehu a výsledku ošetrovateľských úkonov a intervencií a o miere spolupráce a dodržiavania liečebného režimu.
- 5.10.4. Ostatní zamestnanci sú oprávnení podať informácie len so súhlasom riaditeľa a v jeho prítomnosti, alebo v prítomnosti sociálneho pracovníka alebo hlavnej sestry.
- 5.10.5. Informácie osobného charakteru **sa iným osobám, ako príbuzným** v zmysle zákona o rodine **alebo právnenému zástupcovi** prijímateľa sociálnej služby, **nepodávajú.**

6. Štruktúra informácií poskytovaných organizáciou

6.1. Osobné údaje

- 6.1.1. Osobné údaje sa spracovávajú v súlade so zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 6.1.2. Spracovávanie a poskytovanie osobných údajov upravuje osobitný interný predpis a to Bezpečnostný projekt a Informačné systémy popísané v tomto projekte. Osobné údaje spracovávajú zamestnanci určení pre každý informačný systém osobitne a náležite poučení.
- 6.1.3. Za správne spracovávanie a poskytovanie osobných údajov v organizácii zodpovedá poverená osoba.

	Príručka implementácie štandardov kvality	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
Komunikačná a informačná stratégia		Strana 7/31

6.1.4. Bezpečnostný projekt určí, na spracovanie ktorých osobných údajov sa vyžaduje súhlas dotknutej osoby a akým spôsobom sa tieto údaje môžu poskytnúť alebo zverejniť.

6.2. Informácie poskytované v súlade so zákonom o slobode informácií

- 6.2.1. V zmysle zákona č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (Zákon o slobode informácií) je organizácia povinnou osobou.
- 6.2.2. Poskytovanie tohto druhu informácií sa riadi osobitnou smernicou.
- 6.2.3. Požiadavka na poskytnutie informácie v zmysle zákona sa eviduje v došlej pošte a odstúpi sa na spracovanie podľa postupu uvedenom v procese.
- 6.2.4. Organizácia môže rozhodnúť, že odpoveď alebo jej primeraná úprava bude zverejnenou informáciou.
- 6.2.5. Povinné zverejňovanie informácií sa riadi ustanoveniami zákona o slobode informácií.

6.3. Informácie poskytované v súlade so zákonom o sociálnych službách

- 6.3.1. **Informácia o druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná**, určená najmä záujemcom o sociálnu službu, laickej verejnosti a partnerom. Za spracovanie informácie zodpovedá sociálny pracovník. Zverejňuje sa na internetovej stránke organizácie a na nástenke vo vstupnej hale prevádzky. Zároveň je zverejnená ako úvodná informácia v každej výročnej správe o činnosti. Zmeny oznamuje riaditeľka organizácie prijímateľom sociálnej služby na komunitno stretnutí.
- 6.3.2. **Informácia o postupoch, pravidlách a podmienkach spracovaných podľa prílohy č. 2 zákona o sociálnych službách (podmienky kvality)**, určená odbornej verejnosti a zamestnancom a v primeranej úprave aj prijímateľom sociálnych služieb a laickej verejnosti. Za spracovanie informácie pre prijímateľov sociálnej služby je zodpovedný sociálny pracovník. Zverejňuje sa primeraným spôsobom aj na internetovej stránke organizácie a na nástenke vo vstupnej hale prevádzky. Prijímateľom sociálnej služby informáciu oznamuje riaditeľ a sociálny pracovník na komunitnom stretnutí. Zamestnanci sú s informáciou oboznámení na poradách a spoluúčasťou na spracovávaní a realizácii podmienok kvality v praxi. Interné a externé vzdelávanie zamestnancov v oblasti zvyšovania kvality je súčasťou personálnych podmienok kvality. Ostatné cieľové skupiny sú informované prostredníctvom internetu, Príručky implementácie podmienok kvality a sprievodnej dokumentácie.
- 6.3.3. Príručka implementácie podmienok kvality nie je dokumentom určeným na zverejnenie, ale je možné do neho nahliadnuť, ak o to požiadajú prijímateľ sociálnej služby, rodinný príslušník, osoba oprávnená ku kontrole a hodnotiteľa podmienok kvality.
- 6.3.4. **Informácia o spôsobe zabezpečovania základných ľudských práv a slobôd**, určená najmä pre prijímateľov sociálnych služieb, zamestnancov a verejnosť. Spracovanie obsahu a formy informácie sa vykonáva pri plnení podmienok kvality, **Kritéria 2.1**. Prijímatelia sociálnych služieb sa oboznamujú s problematikou prostredníctvom ustanovení Domáceho poriadku, vybraných článkov Ústavy SR zverejnených na informačnej tabuli. Verejnosť je oboznamovaná s problematikou prostredníctvom deklarovaneho dodržiavania ľudských práv s odvolávkou na možnosť nahliadnuť do príslušných ustanovení v rámci organizácie (Domáci poriadok, Etický kódex zamestnancov a pod.)
- 6.3.5. Zamestnanci sú so spôsobom zabezpečovania základných ľudských práv a slobôd oboznamovaní aktívnou účasťou pri príprave a validácii prijatých opatrení a prostredníctvom interného a externého vzdelávania zakomponovaného do personálnych podmienok kvality.
- 6.3.6. **Informácie podporujúce vytváranie pozitívneho obrazu o každom prijímateľovi sociálnej**



služby, určené najmä prijímateľom samotným a laickej verejnosti. Pre spracovanie informácie sa používajú najmä audiovizuálne záznamy z aktivít klientov, literárne spracovanie životného príbehu, vedenie kroniky, dokumentovanie alebo iné uchovávanie výsledkov aktivít a ich následné zverejnenie. Obvyklou formou pre zverejnenie je internetová stránka, prezentačné materiály, kronika a výstavy dostupné verejnosti.

- 6.3.7. Osobitnou formou je spracovávanie odborných podkladov a publikovanie na odborných podujatiach a publikovanie odborných alebo prezentačných článkov vo vlastných alebo v regionálnych alebo celoštátnych médiách. Za týmto účelom sa využíva najmä:
- Spoločenské podujatia pre verejnosť: Deň otvorených dverí, Slávnosť sviatku sv. Martina, Výročie zariadenia
 - Publikovanie v MY Oravské noviny, MY Žilinské noviny, Terchovské noviny, Žilinský večerník
- 6.3.8. Spracovanie príspevkov do odborných publikácií vykonáva riaditeľka a sociálna pracovníčka. Postup sa riadi procesom informačnej stratégie.
- 6.3.9. Spracovanie príspevkov do regionálnych médií vykonáva inštruktor sociálnej rehabilitácie a sociálny pracovník.
- 6.3.10. **Informácie podporujúce partnerstvá a súčinnosť** s inými organizáciami a inštitúciami pri utváraní podmienok na návrat prijímateľa sociálnej služby do rodinného alebo komunitného prostredia, určené najmä pre odborníkov a laickú verejnosť. Informácie určené pre odborníkov nie sú verejného charakteru a ich spracovávanie sa riadi pravidlami Bezpečnostného projektu na ochranu osobných údajov. Informácie určené pre laickú verejnosť sú zamerané na vytváranie pozitívneho obrazu o prijímateľoch sociálnej služby najmä ak majú podporiť komunitné prostredie. Preto je ich spracovávanie analogické.
- 6.3.11. **Informácie o vízií, poslaní a cieľoch poskytovaných sociálnych služieb**, určené všetkým cieľovým skupinám. Spracovanie a zverejňovanie sa riadi postupom uvedenom v Príručke implementácie podmienok kvality, **Kritérium 1.1**.
- 6.3.12. **Informácie o charaktere organizácie a podmienkach poskytovania sociálnej služby**, určené záujemcovi o sociálnu službu ešte v predzmluvných vzťahoch. Odovzdávané informácie sú spracované ako inštrukcie v písomnej podobe a odovzdáva ich sociálny pracovník podľa postupu uvedenom v Príručke implementácie podmienok kvality, **Kritérium 1.2** a **Kritérium 1.3**. Súbor informácií spracováva sociálny pracovník a schvaľuje riaditeľ. Za aktuálnosť odovzdaných informácií zodpovedá sociálny pracovník. Súčasťou informácie sú aj pokyny k vybaveniu všetkých náležitostí podania žiadosti o uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb. Pokyny sú písomné a ústne. K dispozícii je formulár žiadosti, kde sú uvedené aj prílohy – bližšie uvádza OS 10/2023 Vedenie sociálnej agendy. V prípade potreby je poskytnuté základné sociálne poradenstvo. Spätnú väzbu môže žiadateľ a záujemca vyjadriť formou dotazníka zrozumiteľnosti.
- 6.3.13. **Informácie o náležitostiach zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**, určené pre nastupujúceho prijímateľa sociálnej služby, jeho zákonného zástupcu, resp. aj pre rodinných príslušníkov. Informácie poskytuje sociálny pracovník v rozsahu uvedenom v Príručke implementácie podmienok kvality, **Kritérium 1.3**. Táto informácia sa môže účelne spojiť s informáciou o podmienkach poskytovania sociálnych služieb ak je zřejmé, že ide o vážny záujem. Za správnosť formy a obsahu zmluvy o poskytovaní sociálnych služieb zodpovedá sociálny pracovník. Informácia sa poskytuje zásadne osobne a to metódou riadeného rozhovoru. V prípade potreby je poskytnuté základné sociálne poradenstvo.
- 6.3.14. **Informácie o postupoach a pravidlách na dosiahnutie účelu a odborného zamerania pri poskytovaní sociálnej služby**, určené pre odbornú verejnosť, respektíve aj pre laickú verejnosť s vysvetlením. Informácia je spracovaná a zverejnená formou prehľadu používaných metód a techník sociálnej práce a ošetrovatel'stva ako aj diagnostických metód (tabuľková forma – vid' prílohy Príručky implementácie podmienok kvality). Prehľad spracováva sociálny pracovník



v spolupráci s hlavnou sestrou, inštruktormi sociálnej rehabilitácie. Spracované dokumenty odborných postupov sa nezverejňujú. V prípade vyžiadania sú k nahliadnutiu u riaditeľky zariadenia. Prehľad odborných činností a postupov zverejňuje sociálny pracovník na internetovej stránke organizácie a tvorí periodickú prílohu každej výročnej správy. V prípade, že sa na deklarovанú odbornú činnosť viaže osobitné povolenie alebo certifikát, zverejňuje sa aj informácia o takomto oprávnení.


- 6.3.15. **Informácie o aktuálnej situácii a podmienkach poskytovania sociálnej služby**, určené záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby. Zmeny v spôsoboch poskytovania sociálnych služieb, v odborných postupoch a informácie o najnovších trendoch spracováva sociálny pracovník a informuje o nich priamo na internetovej stránke organizácie alebo formou odkazov na iné miesta a stránky internetu. Ak je to účelné a pre cieľovú skupinu významné, môže takúto informáciu podať aj na spoločnom podujatí s prijímateľmi sociálnych služieb a ich rodinnými príslušníkmi, najmä pokiaľ sa jedná o zavádzanie nových postupov, metód a techník do praxe organizácie.
- 6.3.16. **Informácie o prevádzkovateľoch bežne dostupných verejných služieb v komunite**, určené prijímateľovi sociálnej služby s cieľom, aby ich mohol využívať. Informácie spracováva sociálny pracovník a zverejňuje na nástenke vo vstupnej hale. Informácie sa môžu účelne zoskupovať napríklad do skupiny verejných inštitúcií (obecný úrad, knižnica, pošta, polícia a pod.), banky a poisťovne, zdravotnícke služby a ambulancie, lekárne, iné prevádzky sociálnych služieb, kluby, kultúrne inštitúcie, rôzne typy komunálnych služieb a podobne. Informácia obsahuje, ak je to možné, nasledovné údaje:
- Názov firmy, podniku, inštitúcie
 - Služby ktoré poskytuje, ak to z názvu nevyplýva a cena, ak je známa
 - Adresa a čas prevádzky
 - Meno a telefonický kontakt na zodpovednú osobu
 - Program (kina, divadla, a pod.)
- 6.3.17. **Informácie o spôsobe podávania pripomienok, návrhov a sťažností prijímateľov sociálnych služieb a ich rodinných príslušníkov**. Informácia určená pre prijímateľov sociálnych služieb je zaznamenaná v Domácom poriadku. Pravidlá pre riešenie sťažností sú určené v Smernici. Zásady pre vybavovanie sťažností. Prijímatelia sociálnych služieb sú informovaní o možnostiach podávať priebežné pripomienky formami uvedenými v **článku 5.3** tejto informačnej stratégie. Rodinní príslušníci sú informovaní priebežne na komunitných stretnutiach. Informáciu im poskytne riaditeľ organizácie alebo ním určený zamestnanec.
- 6.3.18. **Informácie z hodnotenia poskytovania sociálnych služieb**, určené najmä pre prijímateľov sociálnych služieb, rodinných príslušníkov a komunitu. Hodnotenie poskytovania sociálnych služieb sa vykonáva podľa pravidiel uvedených v Príručke implementácie podmienok kvality, **Kritérium 1.10**. Správu z hodnotenia spracováva Tím kvality a odsúhlasuje riaditeľ/ka. Po jej odsúhlasení jej obsah upraví do podoby zrozumiteľnej pre laickú verejnosť a zverejní na internetovej stránke organizácie formou Výročnej správy.
- 6.3.19. **Informácie o zdrojoch informácií o aktuálnych odborných poznatkoch a právnych podmienkach súvisiacich s poskytovanou sociálnou službou**, určené pre zamestnancov organizácie. Pre účely zhromažďovania odborných informácií má organizácia založenú odbornú knižnicu, do ktorej zhromažďuje odbornú literatúru vydávanú v priebehu obdobia. Táto knižnica je dostupná všetkým zamestnancom najmä pre účely samoštúdia a prípravy interných vzdelávacích a odborných informačných podujatí a pre prípravu odborných článkov a dokumentov odborného postupu. Nové informácie publikované v elektronickej podobe sú uložené na CD-R nosiči u vedúcich úsekov... s uvedením kompletnej bibliografie. Pre zabezpečenie prístupu k aktuálnym zneniam zákonov ako aj k novelizáciám slúži internetová stránka www.slov-lex.sk



- 6.3.20. **Informácie o pripravovaných a realizovaných zmenách v oblasti sociálnych služieb**, určené pre zamestnancov organizácie. Informácie pripravuje a oznamuje riaditeľ organizácie alebo ním poverený zamestnanec na pravidelných poradách riaditeľa a ďalej sa oznamujú na poradách úsekov. Frekvenciu porád a vedenie záznamov z nich určuje Organizačný poriadok. V prípade, že je informácia komplexnejšia, jej spracovanie tvorí prílohu zápisnice z porady.
- 6.3.21. **Informácie prostredníctvom Výročnej správy**, určené pre všetky cieľové skupiny. Spracovanie a zverejňovanie Výročnej správy sa riadi podľa interných pravidiel.
- 6.3.22. **Informácie o prijatých peňažných daroch a nepeňažných daroch, darovacích zmlúv a účelu použitia peňažného daru alebo nepeňažného daru**, určené pre verejnosť. Organizácia prijíma dary na základe Smernice Zásady pre prijímanie darov. V prípade, že dar je prijatý a použitý na základe darovacej zmluvy, táto je zverejnená v zmysle zákona o slobode informácií na internetovej stránke organizácie. Celkový prehľad o daroch a ich použití uvádza v texte Výročnej správy a v Ročnej účtovnej závierke.

7. Pravidlá pre vystavovanie audiovizuálneho záznamu

- 7.1.1. Vystavenie a zverejnenie audiovizuálneho záznamu z aktivít prijímateľov sociálnych služieb je podmienené predchádzajúcim súhlasom dotknutej osoby alebo jej právneho zástupcu v zmysle zákona na ochranu osobných údajov.
- 7.1.2. Za zverejnenie sa považuje aj vloženie napríklad do kroniky, ak je kronika dostupná verejnosti a záujemcom o sociálnu službu, alebo iným návštevníkom prevádzky.
- 7.1.3. Vystavenie záznamu môžu vykonávať len nasledovní zamestnanci: sociálna pracovníčka. Záznam môže byť vystavený len z odborných alebo spoločenských podujatí. Je zakázané vystavovať záznam z aktivít klientov v dobe osobného voľna. V odôvodnených prípadoch výnimku povoľuje riaditeľ organizácie. Takýto záznam však môže slúžiť len pre odborné účely a nie je určený na zverejňovanie.
- 7.1.4. Záznam sa môže vystaviť len na záznamový prostriedok na to určený, ktorý je vlastníctvom organizácie. Zakazuje sa vystavovať záznamy na záznamové prostriedky v osobnom vlastníctve zamestnancov. V odôvodnených prípadoch výnimku povoľuje riaditeľ a takýto záznam musí byť prenesený na nosič v správe organizácie a na pôvodnom nosiči vymazaný.
- 7.1.5. Audiovizuálne záznamy sa spracovávajú, chránia, evidujú a archivujú ako dokumenty s osobnými údajmi a v súlade s Bezpečnostným projektom na ochranu osobných údajov.
- 7.1.6. Pred každým zverejnením musí byť záznam posúdený, či je vhodný na zverejnenie a či jeho obsah po zverejnení nezasiahne do ochrany dôstojnosti. Za výber materiálu zodpovedá sociálna pracovníčka a jeho zverejnenie schvaľuje riaditeľka.
- 7.1.7. Pri pochybnostiach o vhodnosti obsahu záznamu pre zverejnenie alebo nejednoznačného súhlasu dotknutej osoby platí pravidlo, že sa záznam nezverejňuje.
- 7.1.8. Zakazuje sa vystavovanie audiovizuálnych záznamov návštevam prevádzky. Výnimky z dôvodu rodinných osláv alebo verejných podujatí povoľuje riaditeľka. Návštevy sú primeraným spôsobom poučené o tomto zákaze ako aj o pravidlách zachovávania ľudských práv a ochrany dôstojnosti pri povolenom používaní záznamových prostriedkov.
- 7.1.9. Prijímatelia sociálnych služieb, ich zákonní zástupcovia a rodinní príslušníci sú primeraným spôsobom poučení o zákaze vystavovania audiovizuálnych záznamov zo strany prijímateľov sociálnych služieb a ich zverejňovania na sociálnych sieťach ako aj o ľudskoprávných dôvodoch tohto obmedzenia a možných právnych dôsledkoch jeho nerešpektovania.

	Príručka implementácie štandardov kvality	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Komunikačná a informačná stratégia	Strana 11/31

8. Úprava informácií

- 8.1. Informácie určené na zverejnenie majú úpravu primeranú účelu zverejnenia a primeranú potrebám cieľovej skupiny, pre ktoré sú určené. Typizované spracovanie majú najmä informačné letáky a brožúry, periodické aj neperiodické publikácie, kronika, pozývacie letáky a podobne.
- 8.2. Každá typizovaná forma obsahuje logo organizácie a logo zriaďovateľa. Ak je produkt vystavený tak, že sa na neho vzťahujú autorské práva v zmysle osobitných zákonov, musí byť na ňom uvedený aj údaj o autorovi diela.
- 8.3. Pripomienkovanie formy a obsahu dokumentácie zabezpečuje manažér kvality v spolupráci s autormi diela a dodržiava nasledujúci postup:
 - na pripomienkovanie predkladá zainteresovaným pracovníkom návrh spolu s tlačivom určeným pre uvedenie pripomienok
 - určí termín odovzdania pripomienok
 - spolu so spracovateľom rozhodne o tom, ktoré pripomienky budú akceptované; v sporných prípadoch rozhodne riaditeľ
 - akceptované pripomienky zapracuje do návrhu
 - archivuje pripomienky
 - pripomienkové konanie opakuje iba vtedy, keď o tom rozhodne riaditeľ
- 8.4. Konečnú podobu úpravy informácií schvaľuje riaditeľ. Ak konečnú formu a obsah úpravy schvaľuje autor diela, uvedie sa toto schválenie vo forme určenej pre archívne účely.
- 8.5. Každá novo vystavená forma sa odkladá pre archívne účely. Archívna forma obsahuje aj údaj o dátume vystavenia a schválenia, období používania a dátum archivácie. Tieto opatrenia sa vzťahujú aj na informácie spracované výhradne elektronickou formou alebo inou audiovizuálnou formou.
- 8.6. Voľné kopírovanie návrhu obsahu a formy pripravených informácií nie je povolené. V prípade ak sa musí vystaviť kópia, zaznamená sa jej vystavenie a distribúcia do rozdeľovníka k originálu. Voľné kopírovanie a šírenie už zverejnených informácií sa riadi pokynmi priloženými k informácii, respektíve ak ide o dielo, tak podľa ustanovení autorského zákona.

9. Postup validácie a revízie

- 9.1. Validácia je preverovanie aktuálnosti a zrozumiteľnosti obsahu a formy informácie:
 - na základe zmeny v organizačnej štruktúre, štruktúre činností a/alebo personálnom obsadení organizácie
 - na základe podnetov od zamestnancov pri používaní informácií
 - na základe podnetov od cieľových skupín, ktorým sú informácie určené
 - na základe výsledkov interných a externých auditov a kontrol
 - pri zmene determinujúcej alebo súvisiacej dokumentácie
 - pri zmene oprávnených a akceptovaných požiadaviek prijímateľov sociálnej služby, rodinných príslušníkov, komunity a zriaďovateľa
- 9.2. Záznamy z validácie vykonáva zamestnanec zodpovedný za aktuálnosť a zrozumiteľnosť príslušnej informácie. Záznamy o zisteniach a poznámky eviduje priebežne do príslušnej časti prílohy tejto smernice „Validácia a riadenie zmien v dokumentoch“. Na základe závažnosti vykoná revíziu neodkladne, alebo ak nehrozí riziko z omeškania, tzv. kumulatívnu revíziu. Tá sa vykonáva sumárne za celé sledované obdobie, napríklad polrok alebo rok.
- 9.3. Revízia je vykonanie zmeny vo forme alebo obsahu informácie na základe validácie.
- 9.4. Oprávnenosť podnetu na vykonanie revízie posúdi riaditeľ v spolupráci s navrhovateľom revízie a manažérom kvality a rozhodne o ďalšom postupe. Ak nie je potrebné vykonať revíziu, oznámi riaditeľ túto skutočnosť spolu s odôvodnením tomu, kto podal podnet na revíziu.



- 9.5. V prípade, že je potrebné revíziu vykonať, spracuje tvorca pôvodného materiálu návrh revízie. Revízia podlieha pripomienkovému konaniu. To sa nevykonáva, ak ide o minimálne úpravy textu, resp. o formálne zmeny ako je napríklad meno pracovníka, zmena názvu, úpravy formátu, spresnenie doterajšieho textu bez zmeny obsahu apod. Revízie vykonáva poverený člen Tímu kvality na základe tejto smernice a schvaľuje ich riaditeľ.
- 9.6. Obsah a rozsah revízie sa spracuje v prílohe „Validácia a riadenie zmien v dokumentoch“ a pokiaľ je revízia takého rozsahu, že je rozhodnuté o zmene verzie dokumentu, popíše sa v zmenovom liste.
- 9.7. Každý dokument určený pre šírenie informácie má evidenciu zmien a je stanovený postup dohľadu nad dokumentom. Tým je zabezpečené, že sa na pracoviskách nachádzajú len platné aktualizované informácie. Všetky neplatné, prekonané informácie sú stiahnuté zo všetkých miest, aby sa zabránilo ich použitiu.

10. Postup pri strate alebo znehodnotení smernice alebo pracovného postupu

- 10.1. Každý užívateľ je povinný chrániť dokumentáciu spracovávanú podľa tejto smernice pred stratou alebo znehodnotením. Stratu alebo znehodnotenie musí užívateľ bezodkladne oznámiť manažérovi kvality. Ten urobí zápis o tejto skutočnosti a užívateľ dokumentu ho podpíše. Poverený člen Tímu kvality vyhotoví kópiu dokumentu a označí ho "Kópia - náhrada za výtlačok č. xx". Prevzatie kópie potvrdí užívateľ svojim podpisom. Tento postup neplatí, ak ide o stratu niektorej z kópií alebo výtlačkov určených pre voľné odovzdanie užívateľovi informácie.
- 10.2. Poverený člen Tímu kvality je povinný zabezpečiť ochranu vystavených informácií v počítačovej verzii a vytvoriť zálohu všetkých dokumentov vrátane ich postupných zmien a doplnkov na externom nosiči elektronických údajov.
- 10.3. Na ochranu dokumentov obsahujúcich osobné údaje a na postup pri ich strate alebo znehodnotení sa vzťahujú osobitné ustanovenia o ochrane osobných údajov určené v Bezpečnostnom projekte organizácie.

11. Externá dokumentácia a dôverné informácie


- 11.1. Externá dokumentácia používaná pre účely tejto smernice sa zhromažďuje a uchováva podľa postupov popísaných v tejto smernici a zásadami pre riadenie externej dokumentácie uvedenými v Smernici o riadení dokumentácie.
- 11.2. Dôverné informácie sú určené v Smernici o riadení dokumentácie.

12. Evidovanie a archivovanie

- 12.1. Evidovanie a archivovanie upravuje Registratúrny poriadok CSS Terchová, ktorý je schválený Ministerstvom vnútra Slovenskej republiky, Štátnym archívom v Bratislave, v súlade so zákonom NR SR č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

13. Zmeny

Zmeny v tomto dokumentu môže vykonať len poverený člen Tímu kvality po odsúhlasení zmien riaditeľom.

	Príručka implementácie štandardov kvality	Ev. č.: Výtlačok číslo: 1
	Komunikačná a informačná stratégia	Strana 13/31

14. Súvisiace dokumenty

14.1. Externé

- 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.
- Zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (Zákon o slobode informácií).
- Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

14.2. Interné

- Príručka implementácie štandardov kvality
- Domáci poriadok
- Organizačný poriadok
- Registratúrny poriadok
- Bezpečnostný projekt na ochranu osobných údajov
- Smernica k poskytovaniu informácií v zmysle zákona o slobode informácií
- Smernica Zásady pre prijímanie darov
- Výročná správa a Ročná účtovná závierka

14.3. Archivovanie

Výtlačok č.1 tohto dokumentu sa archivuje v organizácii 10 rokov po skončení jeho platnosti.

Prílohy

- Príloha č.1 Zoznam smerníc a dokumentov k preškoleniu zamestnanca
Príloha č. 2 Záznam zmien a revízií
Príloha č. 3 Záznam o oboznámení zamestnancov

**Rozdeľovník**

VÝTLAČOK	FUNKCIA- SPÔSOB	Dátum prevzatia	Podpis
Originál č. 1	Mgr. Martina Lašutová Riaditeľka -písomne		
Originál č. 2	Mgr. Jana Hanuliaková Sociálny pracovník Terchová elektronicky		
Originál č. 3	Mgr. Zuzana Babicová Sociálny pracovník Zázrivá elektronicky		
Originál č. 4	Jana Vantúchová Hlavná sestra Terchová elektronicky		
Originál č. 5	Bc. Dáša Gaššová Hlavná sestra Zázrivá elektronicky		
Fotokópia	Nástenka vo vstupnej hale		

**Príloha č.1****Zoznam OS a IP, MP, OP v procese zaškolovania zamestnancov**

Pracovná pozícia:	Zoznam predpisov:	Školiteľ:
Vedúca ekonomicko- prevádzkového úseku	15. PIPK 16. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie 17. OS 03 Riadenie ľudských zdrojov 18. OS 04 Registratúrny poriadok 19. OS 05 Organizačný poriadok 20. OS 06 Pracovný poriadok 21. IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu 22. OS 07 Platový poriadok 23. OS 09 Autodoprava a organizácia služobnej autoprevádzky 24. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok 25. OS 12 Informačná stratégia 26. OS 13 Ochrana ľudských práv 27. OS 14 Verejné obstarávanie 28. OS 15 Zásady prijímania darov 29. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody 30. OS 17 Supervízia 31. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok 32. IP 21 A, 23 A Výpočet stravnej jednotky 33. IP 21 C IP o stravovacích poukážkach a finančnom príspevku na stravovanie 34. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia 35. OS 24 Obeh účtovných dokladov 36. IP 24 A Finančná kontrola 37. IP 24 B Pridelenie a používanie pečiatok 38. IP 24 C Nakladanie s finančnou hotovosťou 39. IP 24 D Bankové účty 40. IP 24 E EON 41. OS 25 Etický kódex 42. OS 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán 43. OS 28 Normatív čistiacich a dezinfekčných	R



prostriedkov

44. Krízový plán a Pandemický plán

45. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Účtovník

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 04 Registratúrny poriadok
4. OS 05 Organizačný poriadok
5. OS 06 Pracovný poriadok
6. IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu
7. OS 07 Platový poriadok
8. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
9. OS 12 Informačná stratégia
10. OS 13 Ochrana ľudských práv
11. OS 14 Verejné obstarávanie
12. OS 15 Zásady prijímania darov
13. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody
14. OS 17 Supervízia
15. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
46. IP 21 C IP o stravovacích poukážkach a finančnom príspevku na stravovanie
16. OS 24 Obeh účtovných dokladov
17. IP 24 A Finančná kontrola
18. IP 24 B Pridelenie a používanie pečiatok
19. IP 24 C Nakladanie s finančnou hotovosťou
20. IP 24 D Bankové účty
21. IP 24 E EON
22. OS 25 Etický kódex
23. Krízový plán a Pandemický plán
24. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

VEPÚ

Údržbár

- PIPKA
- OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
- OS 04 Registratúrny poriadok
- OS 05 Organizačný poriadok
- OS 06 Pracovný poriadok
- OS 07 Platový poriadok
- OS 09 Autodoprava a organizácia služobnej autoprevádzky

VEPÚ



- OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
- OS 12 Informačná stratégia
- OS 13 Ochrana ľudských práv
- OS 15 Zásady prijímania darov
- OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
- OS 17 Supervízia
- OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
- OS 24 Obeh účtovných dokladov
- IP 24 A Finančná kontrola
- OS 25 Etický kódex
- Krízový plán a Pandemický plán
- IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Práčka

- PIPKA
- OS 04 Registratúrny poriadok
- OS 06 Pracovný poriadok
- OS 07 Platový poriadok
- OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
- OS 12 Informačná stratégia
- OS 13 Ochrana ľudských práv
- OS 15 Zásady prijímania darov
- OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
- OS 17 Supervízia
- OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
- OS 25 Etický kódex
- 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
- OS 28 Normatív čistiacich a dezinfekčných prostriedkov
- Krízový plán a Pandemický plán

VEPÚ

Hlavná sestra

- PIPKA
- OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
- OS 03 Riadenie ľudských zdrojov
- OS 04 Registratúrny poriadok
- OS 05 Organizačný poriadok
- OS 06 Pracovný poriadok

HS,R



IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu
OS 07 Platový poriadok
IP C Návštevy v zariadení
IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie
OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
OS 12 Informačná stratégia
OS 13 Ochrana ľudských práv
OS 15 Zásady prijímania darov
OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
OS 17 Supervízia
OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
47. IP 21 C IP o stravovacích poukážkach a finančnom príspevku na stravovanie
OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
OS 24 Obeh účtovných dokladov
IP 24 A Finančná kontrola
IP 24 B Pridelenie a používanie pečiatok
OS 25 Etický kódex
OS 26 Opatrovateľské štandardy
OS 27 Zabezpečenie činnosti na ZÚ
27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
OS 28 Normatív čistiacich a dezinfekčných prostriedkov
Krízový plán a Pandemický plán
IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Zdravotná
sestra

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 02 Ošetrovateľské štandardy
4. OS 04 Registratúrny poriadok
5. OS 05 Organizačný poriadok
6. OS 06 Pracovný poriadok
7. OS 07 Platový poriadok
8. IP C Návštevy v zariadení
9. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie

HS



10. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
11. OS 12 Informačná stratégia
12. OS 13 Ochrana ľudských práv
13. OS 15 Zásady prijímania darov
14. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody
15. OS 17 Supervízia
16. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
17. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
18. OS 25 Etický kódex
19. OS 26 Opatrovateľské štandardy
20. OS 27 Zabezpečenie činnosti na ZÚ
21. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
22. Krízový plán a Pandemický plán
23. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Zdravotnícky
asistent

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 02 Ošetrovateľské štandardy
4. OS 04 Registratúrny poriadok
5. OS 05 Organizačný poriadok
6. OS 06 Pracovný poriadok
7. OS 07 Platový poriadok
8. IP C Návštevy v zariadení
9. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie
10. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
11. OS 12 Informačná stratégia
12. OS 13 Ochrana ľudských práv
13. OS 15 Zásady prijímania darov
14. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody
15. OS 17 Supervízia
16. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
17. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
18. OS 25 Etický kódex
19. OS 26 Opatrovateľské štandardy
- OS 27 Zabezpečenie činnosti na ZÚ
20. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán

HS



- 21. Krízový plán a Pandemický plán
- 22. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Opatrovateľka	<ul style="list-style-type: none">1. PIPKA2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie3. OS 02 Ošetrovateľské štandardy4. OS 04 Registratúrny poriadok5. OS 05 Organizačný poriadok6. OS 06 Pracovný poriadok7. OS 07 Platový poriadok8. IP C Návštevy v zariadení9. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie10. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok11. OS 12 Informačná stratégia12. OS 13 Ochrana ľudských práv13. OS 15 Zásady prijímania darov14. OS 16 Sťažnosti, petície a nehody15. OS 17 Supervízia16. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok17. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia18. OS 25 Etický kódex19. OS 26 Opatrovateľské štandardyOS 27 Zabezpečenie činnosti na ZÚ20. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán21. Krízový plán a Pandemický plán22. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu	HS
Upratovačka	<ul style="list-style-type: none">1. PIPKA2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie3. OS 04 Registratúrny poriadok4. OS 05 Organizačný poriadok5. OS 06 Pracovný poriadok6. OS 07 Platový poriadok7. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok8. OS 12 Informačná stratégia9. OS 13 Ochrana ľudských práv10. OS 15 Zásady prijímania darov	HS



11. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody
12. OS 17 Supervízia
13. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
14. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
15. OS 25 Etický kódex
16. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
17. OS 28 Normatív čistiacich a dezinfekčných prostriedkov
- 18 Krízový plán a Pandemický plán
- 19 IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Vedúca
stravovacej
prevádzky

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 03 Riadenie ľudských zdrojov
4. OS 04 Registratúrny poriadok
5. OS 05 Organizačný poriadok
6. OS 06 Pracovný poriadok
7. IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu
8. OS 07 Platový poriadok
9. OS 08 HACCP
10. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
11. OS 12 Informačná stratégia
12. OS 13 Ochrana ľudských práv
13. OS 14 Verejné obstarávanie
14. OS 15 Zásady prijímania darov
15. OS 16 Sťažnosti, petície a nezhody
16. OS 17 Supervízia
17. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
18. OS 21, 23 Prevádzkový poriadok stravovacej prevádzky
19. IP 21 A, 23 A Výpočet stravnej jednotky
20. IP 21 B, 23 B Skladový poriadok
48. IP 21 C IP o stravovacích poukážkach a finančnom príspevku na stravovanie
21. OS 24 Obeh účtovných dokladov
22. IP 24 A Finančná kontrola
23. IP 24 B Pridelenie a používanie pečiatok

VSP, R



- 24. OS 25 Etický kódex
- 25. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
- 26. OS 28 Normatív čistiacich a dezinfekčných prostriedkov
- 27 Krízový plán a Pandemický plán
- 28 IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Kuchár/ka

- 1. PIPKA
- 2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
- 3. OS 04 Registratúrny poriadok
- 4. OS 05 Organizačný poriadok
- 5. OS 06 Pracovný poriadok
- 6. OS 07 Platový poriadok
- 7. OS 08 HACCP
- 8. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
- 9. OS 12 Informačná stratégia
- 10. OS 13 Ochrana ľudských práv
- 11. OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
- 12. OS 17 Supervízia
- 13. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
- 14. OS 21, 23 Prevádzkový poriadok stravovacej prevádzky
- 15. IP 21 B, 23 B Skladový poriadok
- 16. OS 25 Etický kódex
- 17. 27 A Dezinfekčný a sanitačný plán
- 18 Krízový plán a Pandemický plán
- 19 IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

VSP

Sociálna
pracovníčka

- 1. PIPKA
- 2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
- 3. OS 04 Registratúrny poriadok
- 4. OS 05 Organizačný poriadok
- 5. OS 06 Pracovný poriadok
- 6. IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu
- 7. OS 07 Platový poriadok
- 8. OS 10 Vedenie sociálnej agendy
- 9. IP A Určenie úhrady za sociálne služby
- 10. IP B Určenie úhrady za sociálne služby

SP, R



11. IP C Návštevy v zariadení
12. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie
13. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
14. OS 12 Informačná stratégia
15. OS 13 Ochrana ľudských práv
16. OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
17. OS 17 Supervízia
18. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
19. IP 21 A, 23 A Výpočet stravnej jednotky
20. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
21. OS 24 Obeh účtovných dokladov
22. IP 24 A Finančná kontrola
23. IP 24 C Nakladanie s finančnou hotovosťou
24. IP 24 E EON
25. OS 25 Etický kódex
26. Krízový plán a Pandemický plán
27. Odborné postupy práce s klientom
28. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Inštruktor
sociálnej
rehabilitácie

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 04 Registratúrny poriadok
4. OS 05 Organizačný poriadok
5. OS 06 Pracovný poriadok
6. IP 6A Práca z domu počas obdobia koronavírusu
7. OS 07 Platový poriadok
8. OS 10 Vedenie sociálnej agendy
9. IP A Určenie úhrady za sociálne služby
10. IP B Určenie úhrady za sociálne služby
11. IP C Návštevy v zariadení
12. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie
13. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
14. OS 12 Informačná stratégia
15. OS 13 Ochrana ľudských práv

SP



16. OS 15 Zásady prijímania darov
17. OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
18. OS 17 Supervízia
19. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
20. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
21. OS 24 Obeh účtovných dokladov
22. IP 24 A Finančná kontrola
23. IP 24 C Nakladanie s finančnou hotovosťou
24. OS 25 Etický kódex
- 25 Krízový plán a Pandemický plán
- 26 Odborné postupy práce s klientom
- 27 IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu

Inštruktor
rozvoja
pracovných
zručností

1. PIPKA
2. OS 01 Stratégia, Vízia, ciele, poslanie
3. OS 04 Registratúrny poriadok
4. OS 05 Organizačný poriadok
5. OS 06 Pracovný poriadok
6. OS 07 Platový poriadok
7. OS 10 Vedenie sociálnej agendy
8. IP A Určenie úhrady za sociálne služby
9. IP B Určenie úhrady za sociálne služby
10. IP C Návštevy v zariadení
11. IP D Postupy spolupráce s rodinou počas obdobia pandémie z dôvodu sociálnej izolácie
12. OS 20, OS 11 Prevádzkový poriadok
13. OS 12 Informačná stratégia
14. OS 13 Ochrana ľudských práv
15. OS 15 Zásady prijímania darov
16. OS 16 Sťažnosti, petície a nehody
17. OS 17 Supervízia
18. OS 18 Domáci poriadok, OS 19 Domáci poriadok
19. OS 22 Prevencia krízových situácií, telesné netelesné obmedzenia
20. OS 24 Obeh účtovných dokladov

SP



- 21. IP 24 A Finančná kontrola
- 22. OS 25 Etický kódex
- 23. Krízový plán a Pandemický plán
- 24. Odborné postup práce s klientom
- 25. IP 10 E Činnosť interdisciplinárneho tímu