


| | | |
|---|---|--|
| <p>Komunita Kráľovnej pokoja DSS, ZPS, ZOS Močenok kaštieľ Sv. Gorazda 553/28 951 31 Močenok DSS Radošina kaštieľ Piešťanská 11/18 956 05 Radošina</p> | <p style="text-align: center;">Interný predpis</p> <p style="text-align: center;">1.11/2023</p> <p style="text-align: center;">Poskytovanie informácií záujemcom o sociálnu službu a prijímateľom sociálnej služby v im zrozumiteľnej forme, podľa ich individuálnych potrieb a schopností</p> | <p style="text-align: center;"></p> <p style="text-align: center;">Štandard kvality číslo: 1.11</p> |
|---|---|--|

POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ ZÁUJEMCOM O SOCIÁLNU SLUŽBU A PRIJÍMATEĽOM SOCIÁLNEJ SLUŽBY V IM ZROZUMITEĽNEJ FORME, PODĽA ICH INDIVIDUÁLNYCH POTRIEB A SCHOPNOSTÍ



| | | |
|--------------------|----------------------------|---|
| | Za aktualizáciu zodpovedá: | Schválil: |
| Meno a priezvisko: | Mgr. Simona Hajdu | ThLic. PhDr. PaedDr. Branko Jozef Tupý, PhD. |
| Funkcia: | sociálna pracovníčka | riaditeľ ZSS |
| Dátum: | 20.12.2022 | 20.12.2022 |
| Verzia 03 | Dátum platnosti od: | 01.01.2023 |
| Výtlačok 01 | | |
| Podpis: | | |

ČLÁNOK 1 ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. Interný predpis 1.11/2023 (ďalej len „IP“) je vypracovaný v zmysle § 9 ods. 8, 9 zákona č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách.
2. S interným predpisom je vedúci/a zamestnanec/kyňa zariadenia sociálnych služieb Komunity Kráľovnej pokoja povinný/á oboznámiť všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby zariadenia v im zrozumiteľnej forme.
3. IP je záväzný pre všetkých zamestnancov/kyne a prijímateľov/ky sociálnej služby (ďalej len „prijímateľov/ky“) v DSS, ZPS, ZOS Močenok, DSS Radošina.
4. Predchádzajúce IP vzťahujúce sa na túto oblasť podmienok kvality poskytovanej sociálnej služby týmto strácajú platnosť.
5. IP je uložený k nahliadnutiu a k dispozícii:
 - V kancelárii riaditeľa Močenok, vedúcej Radošina
 - V zamestnaneckej miestnosti Močenok, Radošina
 - Vo vestibule zariadenia Močenok, Radošina
 - V jedálni ZPS, ZOS Močenok
 - V systéme ddis.sk
 - Na webovej stránke poskytovateľa www.kkp.sk
6. Porušenie povinností uvedených v tomto IP zamestnancami/kyňami sa považuje za porušenie, príp. za závažné porušenie (podľa miery porušenia a porušeného) pracovnej disciplíny v zmysle Pracovného poriadku a má za následok vyvodenie dôsledkov v zmysle Pracovného poriadku a Zákonníka práce.
7. Tento IP je prepojený s:
 - **Interným predpisom 1.2/2023 – Dostupnosť sociálnej služby pre každého žiadateľa, ktorý splňa podmienky na poskytnutie sociálnej služby ustanovené zákonom**
 - **Interným predpisom 1.3/2023 – Zmluva o poskytovaní sociálnej služby a postup pri uzatváraní zmluvy o poskytovaní sociálnej služby**

ČLÁNOK 2 ZÁSADY POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ

1. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zverejňovať informácie podľa osobitného predpisu – zákon č. 211/2000 Z. z. o slobodnom prístupe k informáciám a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o slobode informácií), v znení neskorších predpisov.
2. Poskytovateľ sociálnej služby je povinný zabezpečovať ochranu osobných údajov podľa osobitného predpisu – zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov.
3. Záujemca/kyňa a prijímateľ/ka sociálnej služby, rodinný príslušníci či iné zainteresované osoby majú právo sa dožadovať dostupných a zrozumiteľných informácií.
4. Poskytovateľ poskytuje informácie prípadným záujemcom o poskytovanie sociálnej služby a rovnako prijímateľom/kám sociálnych služieb prostredníctvom webových stránok www.kkp.sk alebo prostredníctvom sociálneho/nej pracovníka/čky.
5. V zariadení poskytujeme letáky.
6. Zaujímame sa, odkiaľ sa o nás záujemca/kyňa o poskytovanú sociálnu službu dozvedel/a.
7. V prípade potreby zo strany záujemcu/kyne je možná prehliadka zariadenia a exteriéru.
8. Na stránkach sú dostupné všetky potrebné informácie o poskytovaných sociálnych službách, o výškach úhrad za poskytované služby, prevádzkové poriadky, či vízie zariadenia.

9. Pracovník zariadenia aktívne informuje záujemcu/kyňu o ponúkaných sociálnych službách a o všetkých povinnostiach, ktoré by pre neho zo zmluvy o poskytovaní služieb vyplývali, vrátane podmienok, formy, druhu, mieste, cieľoch a spôsobe poskytovania sociálnej služby, o úhrade za sociálnu službu a o cieľovej skupine, ktorej je poskytovaná daná sociálna služba, aj telefonicky či e-mailovou komunikáciou.
10. Ciele, ktoré by sociálna služba mala naplňovať, stanovuje záujemca/kyňa o službu alebo prijímateľ/ka. Zamestnanec/kyňa podporuje prijímateľa/ku pri formulovaní osobných cieľov.
11. Zamestnanec/kyňa hľadá optimálny spôsob dorozumievania sa so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou, prispôsobuje jeho/jej reči (opatrne používa odborné, zložité alebo cudzie výrazy a skratky).
12. Zamestnanec/kyňa sa vyhýba otvoreným otázkam, pokiaľ hovorí so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou s obmedzenými poznávacími schopnosťami.
13. Zamestnanec/kyňa venuje pozornosť reči tela, pretože neverbálna komunikácia je rovnako hodnotná ako verbálna a pre ľudí, ktorých je jazyková schopnosť narušená, je jediným komunikačným prostriedkom.

ČLÁNOK 3

POVINNOSTI ZAMESTNANCOV/KÝŇ ZARIADENIA

1. Zamestnanec/kyňa je povinný/á
 - vyvinúť maximálnu snahu, aby oficiálne úradné dokumenty boli pre záujemcu/kyňu alebo prijímateľa/ku zrozumiteľné, v prípade komunikačnej bariéry sú používané komunikačné kartičky, piktogramy alebo iné alternatívne formy komunikácie,
 - dodržiavať zásadu, že každý človek je schopný uplatniť právo slobodnej voľby, aj keď za celkom špecifických podmienok a len v obmedzenej miere s prihliadnutím k miere postihnutia či ochorenia,
 - dôsledne rozvíjať rešpektovanie práva záujemcu/kyne alebo prijímateľa/ky formulovať vlastnými slovami, akú pomoc si praje a ako má pomoc vyzerieť,
 - poskytovať informácie o službe záujemcovi/kyňi o službu s ohľadom na jeho/jej situáciu, vnímať ho/ju a chápať takým spôsobom a v takom rozsahu, aby záujemca/kyňa o službu poznal/a, či služba naplňuje jeho/jej potreby, a mohol/a sa informovane rozhodnúť, či ich využije,
 - zistiť o záujemcovi/kyňi dostatok informácií, ktoré prispievajú k zrozumiteľnejšej a jasnejšej komunikácii,
 - prizvať odborníka/čku, ak sa mu jednanie so záujemcom/kyňou ešte pred zahájením javí ako obťažné,
 - aktívne a taktne overiť možné komunikačné bariéry (poruchy sluchu, zraku a pod.) a následne prispôbiť komunikáciu,
 - hovoriť vždy zreteľne, pomaly, tvárou v tvár a udržiavať očný kontakt so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou,
 - zložitejšie alebo zvlášť dôležité informácie niekoľkokrát zopakovať, prípadne napísať na papier alebo priložiť obrazovú dokumentáciu a napokon si vyžiadať spätnú väzbu. Pri pochybnostiach je povinný/á si overovať správne využitie kompenzačných pomôcok,
 - hovoriť so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou v jednoduchých vetách a pýtať sa vždy len na jednu vec,
 - dodržiavať pravidlo hovorenia len jednej osoby a dbá o to, aby rozhovor nebol rušený (napr. TV, rádiom a pod.),

- si uvedomovať, že aj on/ona komunikuje svojím telom (napr. postojom, tým ako sedí, tónom a intenzitou hlasu, gestikuláciou a pod.).
2. Zamestnanec/kyňa sa zaujíma o to, ako so záujemcom/kyňou komunikovali do tejto chvíle iní ľudia a ako sa komunikácia darila.
 3. Zamestnanec/kyňa zariadenia sa dôsledne vyhýba komunikácii so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou ako s dieťaťom (ani formou ani obsahom). Táto zásada platí pre všetkých bez ohľadu na stupeň zdravotného postihnutia.
 4. Pri komunikácii so záujemcom/kyňou alebo prijímateľom/kou je zamestnanec/kyňa zariadenia povinný/á cieľavedome chrániť ich dôstojnosť; nepripúšťať podceňovanie a nepodložené prisudzovanie závažných funkčných deficitov.
 5. Zamestnanec/kyňa zariadenia rešpektuje princíp spomalenia a chráni záujemcu/kyňu o službu alebo prijímateľa/ku pred časovým stresom; je povinný/á akceptovať jeho/jej spomalenie psychomotorického tempa, prípadne zhoršenú pohyblivosť.
 6. Zamestnanec/kyňa preruší jednanie, pokiaľ mu/jej záujemca/kyňa alebo prijímateľ/ka prestal/a venovať pozornosť, pretože schopnosť sústrediť sa je u ľudí s ťažkým postihnutím niekedy značne obmedzená a je následne vhodné počas jednania urobiť prestávky.

ČLÁNOK 4

ZDROJE, CIELE A VÝCHODISKÁ INFORMAČNEJ STRATÉGIE

1. Informačná stratégia ako určovanie dlhodobých trendov budovania informačného systému poskytovateľa je nevyhnutným faktorom pri dosahovaní cieľov.
2. Aj napriek tomu, že v neziskovom sektore sa o informačnej politike ako takej nehovorí, ku skvalitneniu sociálnych služieb poskytujúcich prijímateľom/kám, príp. budúcim prijímateľom/kám ako aj širšej verejnosti patrí dobrá informovanosť.
3. Cieľom informačnej stratégie poskytovateľa je hľadať čo najvhodnejší spôsob spracúvania a poskytovania informácií o poskytovaných sociálnych službách a to v čo najprijateľnejšej forme dostupnej pre cieľovú klientelu.
4. Pri dosahovaní tohto cieľa sa opierame najmä o širokú škálu moderných technológií písomného textu, internetu, audio a video záznamu.

ČLÁNOK 5

SPÔSOB POSKYTOVANIA INFORMÁCIÍ PRE PRIJÍMATEĽOV/KY

1. Poskytovateľ alebo ním poverený/á zamestnanec/kyňa, je povinný/á poskytnúť zrozumiteľnou formou všetky základné informácie o zariadení.
2. Základnými a najzrozumiteľnejšími spôsobmi odovzdávania informácií je rozhovor, názorný príklad, obrazová projekcia alebo komunikačné kartičky.
3. Zamestnanci/kyne sú zodpovední/é za to, aby bol prijímateľ/ka informovaný/á o dennej aktivite jasne a zrozumiteľne. Pokiaľ je pre prijímateľa/ku aktivita nová, alebo v nej nemá ešte potrebné zručnosti, je zamestnanec/kyňa povinný/á zabezpečiť, aby mu/jej bola dostatočne vysvetlená a znázornená a aby bol/a k nej patrične motivovaný/á.
4. Na sprostredkovanie hromadných oznamov využívame rozhlas v priestoroch zariadenia.
5. Pre ponuky rôznych aktivít, kultúrnych či športových podujatí slúži nástenka.
6. Základné informácie o poskytovateľovi, o poskytovaných službách riaditeľ zariadenia zverejňuje na internetovej stránke www.kkp.sk. Pre väčšiu zrozumiteľnosť sú všetky časti MENU bohato sprevádzané fotografiami.
7. Zamestnanci/kyne sú povinní/é na pravidelných komunitných stretnutiach zverejňovať všetky nové informácie a to čo najzrozumiteľnejšou formou, príp. objasňovať a prehľbovať

informácie o zariadení, pričom tu prijímateľ/ka nemá pôsobiť pasívne, ale má sa aktívne zapájať.

8. Poskytovateľ zabezpečuje podľa potreby školenia pre zamestnancov/kyne na zlepšenie komunikačných zručností s prijímateľmi/kami.
9. Informácie sú poskytované prijímateľom/kám vo vhodnom čase a na vhodnom mieste. Dbá sa pritom na súkromie a rešpektuje sa právo prijímateľa/ky byť informovaný/nou.
10. Zamestnanci/kyne nesmú poskytovať informácie pre konkrétneho prijímateľa/ku pred ostatnými prijímateľmi/kami.
11. Prijímateľa/ky majú možnosť získavať informácie od zamestnancov/kýň nerušene a v súkromí.
12. Zamestnanci/kyne rešpektujú identitu záujemcu/kyne alebo prijímateľa/lky.
13. Vyhýbame sa detskej a infantilnej komunikácii.
14. Rešpektujeme psychické a fyzické spomalenie u seniorov a osôb s demenciou a chránime ich pred časovým stresom.
15. Opakujeme zložité alebo dôležité informácie a zdržiavame sa v zornom poli záujemcu.
16. Overujeme si možnú komunikačnú bariéru a v prípade poruchy sluchu, zraku tomu prispôbíme komunikáciu.
17. Nezvyšujeme hlas, dbáme na dôstojné a pokojné prostredie podávania informácií.
18. Ponúkame aktívnu pomoc.