Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Post Bellum z.ú.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství, Identifikátor: 5778335
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Centrum pomoci Paměti národa Praha a Střední Čechy Španělská 1073/10, Praha 2, 120 00 Centrum pomoci Paměti národa Západní Čechy Thámova 2018/23, Plzeň, 301 00 Centrum pomoci Paměti národa Severní Čechy Na Okruhu 1185/35, Liberec, 460 01 Centrum pomoci Paměti národa Východní Čechy třída Míru 60, Machoňova pasáž, Pardubice, 530 02 Centrum pomoci Paměti národa Střední Morava nábřeží Přemyslovců 867/8, Olomouc, 779 00 Centrum pomoci Paměti národa Jižní Morava Radnická 369/10, Brno – střed, 602 00 Centrum pomoci Paměti národa Jižní Čechy Náměstí Přemysla Otakara II. 79/21, 370 01 České Budějovice

Cílová skupina

Osoby v seniorském věku 65+ let – senioři ohrožení sociálním vyloučením.
Důraz je kladen zejména na potřeby seniorů – pamětníků z databáze Paměť národa (dále jen PN), tedy bojovníků proti totalitním režimům 20. století, kteří byli těmito režimy perzekvováni či jejich příbuzné, stejně jako na pomoc a podporu osob, které o ně pečují.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o službu se o poskytované službě dozvídá z webu Centra pomoci Paměti národa (dále jen CPPN) či Paměti národa (PN), pravidelně zasílaných informací (leták, bulletiny), na akcích pořádaných organizací, médií, z registru poskytovatelů služeb či prostřednictvím dokumentaristů, kteří natáčejí příběh pamětníka.

- **Žádost o službu**

Zájemce projeví zájem o službu u sociálního pracovníka, a to osobní, telefonickou či písemnou formou – dopisem nebo e-mailem. Zároveň jednotlivé pamětníky z databáze PN aktivně oslovujeme (telefonem či emailem), ~~a~~ rozesíláme informační materiály, nabízíme tak možnosti pomoci a podpory v jejich každodenním životě. Senioři se na Centrum pomoci obracejí také na základě informací, které jim poskytli dokumentaristé natáčející jejich životní příběh v rámci projektu Paměť národa, projektu Příběhy 20. století nebo projektu Příběhy našich sousedů (PNS). Pracovníky Centra pomoci může oslovit i sám dokumentarista, s žádostí o kontaktování pamětníka, pokud se domnívá, že by mu mohla být služba CPPN užitečná. Pracovníky je možné kontaktovat telefonicky nebo emailem, osobně v sídle či na regionální pobočce PN, zavoláním na Linku pro pomoc, v pracovní dny 9-17 hod.

- **Popis způsobu uzavírání smlouvy** o poskytnutí sociální služby, tvorba individuálních plánů

Následuje kontakt ze strany sociálního pracovníka, který na základě vyslechnutí prvotních přání / potřeb zájemce může domluvit osobní setkání se zájemcem. Během prvního kontaktu je zájemce základním způsobem kvalifikovaným pracovníkem Centra pomoci informován o poskytované službě, její nabídce a charakteru, zároveň je informován o GDPR a požádán o vyjádření souhlasu s poskytnutím osobních a jiných citlivých údajů za účelem poskytnutí služby,

nejlépe písemnou formou. Na základě toho je provedeno sociální šetření, tj. sběr potřebných informací, které umožní rozhodnout, zda je žádost o službu oprávněná. Ať proběhne první kontakt osobní nebo distanční formou (např. telefonicky, písemně – elektronicky či korespondenčně), je vždy kladen důraz na získání dostatku informací o zájemci a jeho situaci, a validitu jeho požadavku na poskytnutí služby.
V případě, že je zjevné nebo velmi pravděpodobné, že jsou kritéria pro poskytnutí služby naplněna, je zájemci nabídnut termín konání konzultace se sociálním pracovníkem, spojené se sociálním šetřením v domácnosti žadatele o službu. Cílem tohoto šetření je zmapovat skutečnou aktuální situaci zájemce, míru jeho potřeb, ale i jeho vůli a stanovisko k dané situaci, a na jejich základě je dále pracováno v procesu individuálního plánování.

- **Vedení dokumentace**

Po uzavření smlouvy o poskytování služeb je založena elektronická složka klienta a klient má právo požádat o nahlédnutí do ní.

Podrobný popis realizace služby

Posláním CPPN je pomáhat seniorům, zejména pamětníkům, jejichž vzpomínky zaznamenali dokumentaristé do databáze PN. Služby poskytujeme účastníkům 2. a 3. odboje, stejně jako jejich příbuzným a blízkým, a i těm, kteří o ně pečují. Chceme jim pomáhat zorientovat se v obtížných i každodenních životních situacích a poskytnout podporu při jejich řešení.

- **Cíle a principy sociální služby**

Hlavním cílem CPPN je v rámci odborného sociálního poradenství poskytovat služby v rozsahu těchto úkonů:

a) V rámci CPPN poskytujeme ~~Pracovníci poradny poskytují~~ ucelené informace o tom, jaké možnosti služeb jsou seniorům v daném regionu nabízeny (pečovatelská služba, denní či týdenní stacionáře, domovy pro seniory, jiné odborné či specializované služby atd.) a jak si o ně požádat, dále zprostředkováváme informace od státních institucí jako na jaké příspěvky a dávky má klient nárok, kde a jakým způsobem si o ně požádat. Také poskytujeme informace o možnostech dalšího odborného poradenství. V případě potřeby zprostředkováváme právní poradnu formou externí spolupráce. Ta probíhá na základě doporučení ze strany sociálního pracovníka, případě, že klient potřebuje vědět, jak postupovat v konkrétní právní záležitosti, či pomůže zformulovat žádost či dopis. Nejčastěji se jedná o záležitosti dědictví, diskriminace, bydlení apod. Právní zastupování nenabízíme.

b) V rámci sociálně terapeutické činnosti nabízíme psychosociální podporu klientů jako oporu v tíživých situacích, naslouchání, snažíme se podporovat jejich důstojnost, samostatnost, pomáháme rozvíjet a udržovat osobní a sociální schopnosti a dovednosti podporující sociální začleňování klientů. Konkrétně realizujeme aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí, motivujeme klienty k samostatnosti při vyřizování sociálně právní agendy, pomáháme při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a sociálním prostředím, podporujeme prvky reminiscence a propojení klienta s okolím.

c) V rámci podpory při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, stejně jako prevence sociálního vyloučení, zajišťujeme jednorázové i pravidelné návštěvy pracovníků CPPN, kteří poskytují pomoc mimo jiné i při vyřizování běžných záležitostí.

d) Poskytujeme služby komunitního charakteru. Pomáháme při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, podporujeme zachování co největší nezávislosti klienta, odpovídající svou povahou běžnému životu. Chráníme klienty před segregací např. formou poskytování poradenství při zapojování klienta do komunity, podporou rodinných vztahů a vztahů s blízkými osobami, doprovázením klienta do blízkého sociálního okolí či zájmových aktivit, vyhledáváním a mapováním zdrojů v jeho okolí.

Doporučená doba trvání jedné konzultace je 1-2 hodiny; v době mezi konzultacemi je poradce k dispozici formou telefonického či emailového poradenství nebo podpory v osamělosti klienta.

Služba má k dispozici centrální telefonickou linku každý všední den od 9 do 17 hod. Dále školené sociální pracovníky v sídle organizace a na vybraných regionálních pobočkách s individuálním telefonickým spojením. V případě, že se na nás obrátí klient z kraje, kde se fyzicky nenachází sociální pracovník pro daný region, je mu pomoc zajištěna z nejbližší či nejdostupnější jiné pobočky. Obracet se na nás tedy mohou klienti z celé ČR.

Kapacita **terénní** formy poskytování: počet klientů 8 (okamžitá kapacita, která odpovídá počtu sociálních pracovníků)

Podíl kapacit pro kraje, kde je služba poskytována: Hlavní město Praha – 15 %, Středočeský kraj – 10 %, Plzeňský kraj – 10 %, Liberecký kraj – 10 % Pardubický kraj 10 %, Olomoucký kraj 10 %, Jižní Morava 10 %, Jižní Čechy 10 %, Ostatní kraje: 1
5 %.

Metody práce

Senioři se na CPPN mohou obrátit s žádostí o pomoc při řešení životních situací v oblastech sociálního zabezpečení, bytové problematiky či při jakémkoli jednání s úřady.

Základem práce našich sociálních pracovníků je specifický přístup ke skupině seniorů (u pamětníků, s úctou a pozorností k jejich životnímu příběhu), poskytnutí co největšího množství informací s důrazem na respektování jejich rovnocenného postavení během procesu poradenství a jejich projevenou vůli. Mnozí pamětníci mají na základě životní zkušenosti odmítavý postoj vůči státním institucím, v jehož důsledku nejsou ochotní se sami na ně obracet v případě nouze. Jedinečná role CPPN a Post Bellum, z.ú. spočívá proto v postupném budování vzájemné důvěry, která vede k nalezení účinné formy adekvátní pomoci.

Veškeré informace jsou sdělovány klientovi ústně či písemně v informačních materiálech, jsou vždy předávány s ohledem na situaci, možnosti vnímání a chápání klienta takovým způsobem a v takovém rozsahu, aby se mohl sám rozhodnout, zda služba naplňuje jeho potřeby a zda ji využije či nikoliv. Sociální pracovník se v první řadě snaží podpořit klienta v tom, aby si mohl vyřídit své záležitosti sám. Jedním z cílů je podpořit schopnosti klienta a umožnit mu žít takovým způsobem, jaký si sám zvolil. Plánování poskytování služby tedy vždy vychází z osobních potřeb a přání klienta a je postaveno na jeho schopnostech. Jestliže klient potřebuje podporu a aktivní pomoc, je mu poskytována v míře, jaká je pro konkrétní případ domluvena. V průběhu poskytování služby má klient možnost měnit své osobní cíle a služba je pak přizpůsobována aktuální situaci tak, aby byla poskytována efektivně.

Vyřizování stížností

Každý klient CPPN, jeho zástupce, osoba blízká či člen jeho domácnosti může podat stížnost, připomínku či podnět – při osobním setkání ústně, dále telefonicky, elektronicky, dopisem, prostřednictvím Schránky na podněty, připomínky a stížnosti. Stěžovat si lze na kvalitu nebo způsob poskytované služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. CPPN má pro vyřizování stížností stanovena následující vnitřní pravidla:

- Stížností rozumíme nespokojenost klienta s kvalitou nebo způsobem poskytovaných činností a služeb.
- Řešení podnětu či stížnosti se věnuje odpovědný pracovník. Stížnost vždy řeší přímý nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Pokud nebude stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může se poté obrátit na ředitele CPPN, případně na zástupce zřizovatele ředitele organizace Post Bellum, z.ú. Španělská 1073/10, Praha 2. Pokud se bude chtít obrátit na další nadřízené a nezávislé orgány, kontakty uvádíme níže.
- Na podnět či stížnost vždy odpovíme písemně. Pokud neuvede stěžovatel v podnětu nebo stížnosti své jméno ani adresu, vyřízení jeho záležitosti zveřejníme v interních dokumentech. Všechny podněty a stížnosti evidujeme v písemné podobě a využíváme je ke zlepšení poskytované služby.
- Lhůta pro vyřízení podnětů a stížností je 30 dní.

Pokud přetrvává nespokojenost s řešením podnětu nebo stížnosti v naší organizaci, může se stěžovatel obrátit na:
Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) – Na Poříčním právu 1/376,
128 01 Praha 2, tel: 221 921 111

Ukončení služby

Klient/uživatel služby může spolupráci písemně vypovědět kdykoliv, i bez udání důvodu, a tím ukončit poskytování sociální služby. Spolupráce (smlouva) bude ukončena ke dni podání výpovědi nebo dle dohody s poskytovatelem. Ze strany CPPN je služba ukončena pominutím důvodů pro poskytování služby nebo naplněním cílů stanovených pro spolupráci. O skončení poskytování služby informujeme klienta písemně. Před ukončením spolupráce jsou uživateli nabídnuty kontakty na dostupné návazné služby (organizace poskytující sociální služby, komunitní centra). Na základě přání klienta může poradce kontakt s návaznou službou zprostředkovat přímo.

Úhrady za služby

Služba je ze zákona bez úhrady.

Další doplňující informace

Pomoc poskytujeme rovněž formou sociální aktivizace (např. zajištění společníka/asistenta v případě osamění klienta, organizováním setkání pamětníků, vytvářením mezigeneračních klubů, budováním míst, která budou nabízet pravidelný program pro pamětníky).
Řada seniorů má "jen" potřebu mít si s kým popovídat. K tomu ale není určena prioritně kapacita CPPN a jejich pracovníků, na tuto činnost jsou vhodní dobrovolníci, kteří jsou do činnosti organizace aktivně zapojováni.
Více informací naleznete na https://pomoc.pametnaroda.cz.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby nejsou v současné době poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení

Poradenství CPPN je realizováno v přirozeném prostředí uživatele, obvykle v domácím prostředí, v případě potřeby lze využít administrativní zázemí organizace.
Administrativní zázemí služby
Dvě pracoviště, jedno v sídle organizace.
- **pracoviště pro Prahu a Středočeský kraj,** Centrum pomoci Paměti národa
ul. Španělská 1073/10, Praha 2, 120 00: celková rozloha místnosti 19,7m2, 1 místnost + sdílený kuchyňský kout, sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: počítač, notebooky, tiskárna, scanner.
- **pracoviště pro Plzeňský a Karlovarský kraj** Centrum pomoci Paměti národa Západní Čechy:
ul. Thámova 23, Plzeň, 301 00: tvoří kancelář (1 místnost, cca 23.5 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna se scannerem, (*doplnila bych SIM karty a telefony)*
- **pracoviště pro Liberecký a Ústecký kraj:** Centrum pomoci Paměti národa Severní Čechy:
Na Okruhu 1185/35, Liberec 460 01: tvoří kancelář (1 místnost, cca 15 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna, scanner.
- pracoviště pro Pardubický a Královehradecký kraj: Centrum pomoci Paměti národa Východní Čechy:

Třída Míru 60, Machoňova pasáž, 530 02 Pardubice: tvoří kancelář (1 místnost, cca 46 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna, scanner.

- pracoviště pro Olomoucký a Moravskoslezský kraj: Centrum pomoci Paměti národa Střední Morava:

Nábřeží Přemyslovců 867/8, Olomouc 779 00: tvoří kancelář (1 místnost, cca 31 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna, scanner.

- pracoviště pro Jihomoravský a Zlínský kraj: Centrum pomoci Paměti národa Jižní Morava:

Radnická 369/10, 602 00 Brno – střed: tvoří kancelář (1 místnost, 15,6 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna, scanner.

- pracoviště pro Jižní Čechy a Kraj Vysočina: Centrum pomoci Paměti národa Jižní Čechy:

Náměstí Přemysla Otakara II. 79/21, 370 01 České Budějovice**:** tvoří společná kancelář (1 místnost, 40,9 m2) s kuchyňským koutem, společné sociální zařízení (WC, umyvadlo). Administrativní zázemí služby včetně úschovy písemných materiálů i údajů v elektronické podobě, knihovna. Technické vybavení: notebook, tiskárna, scanner

Dne: 1. 10. 2025

Zpracoval: Mgr. Jakub Suchel, ředitel Centra pomoci Paměti národa