

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Post Bellum z.ú.
Druh služby Identifikátor	Odborné sociální poradenství
Forma služby	terénní
Název zařízení a místo poskytování	Centrum pomoci Paměti národa Španělská 1073/10, Praha 2, 120 00 Centrum pomoci Paměti národa Thámová 2018/23, Plzeň, 301 00 Centrum pomoci Paměti národa Na Okruhu 1185/35, 460 01, Liberec

Cílová skupina

Senioři ohrožení sociálním vyloučením – osoby v seniorském věku od 65+ let.
Důraz je kladen zejména na potřeby seniorů – pamětníků z databáze Paměti národa (dále jen PN), tedy bojovníků proti totalitním režimům 20. století, kteří byli těmito režimy perzekuováni či jejich příbuzní, stejně jako pomoc a podpora osob, které o ně pečují.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce o službu se o poskytované službě dozvídá z webu CPPN či Paměti národa (PN), na akcích PN, z regionálního tisku, z registru poskytovatelů služeb.

• **Žádost o službu**

Zájemce projeví zájem o službu u sociálního pracovníka, centrálu CPPN či PN, a to osobní, telefonickou či písemnou formou, možno i e-mailem. Zároveň jednotlivé pamětníky z databáze PN aktivně obvoláváme a rozesíláme informační materiály, nabízíme tak možnosti pomoci a podpory v jejich každodenním životě. Pamětníci 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.

• **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 a domluví osobní setkání se zájemcem, nejlépe v jeho domácnosti či v místě bydliště. Během 1. 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 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 dostateku informací o zájemci a jeho situaci, a jejich validitu.

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 opravdovou aktuální situaci zájemce, míru jeho potřeb, ale i jeho vůli a stanovisko k dané situaci, s nímž je dále pracováno v procesu individuálního plánování.

- **Vedení dokumentace** po uzavření smlouvy o poskytování služeb je vedena složka klienta buď elektronicky nebo písemně a klient do ní má právo požádat nahlédnout.

Podrobný popis realizace služby

Posláním Centra pomoci PN je pomáhat zejména pamětníkům, jejichž vzpomínky zaznamenali dokumentaristé pro Paměť národa. Služby poskytuje účastníkům 2. a 3. odboje, stejně jako příbuzným a blízkým, kteří o pamětníky a odbojáře 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 Centra Pomoci je v rámci odborného sociálního poradenství poskytovat služby v rozsahu těchto úkonů:

a) 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 a další specializované služby atd.) a jak si o ně požádat, dále zprostředkovávají informace od státních institucí jako, tj. kde si lze vyzvednout žádosti o příspěvky či dávky a kde přesně o jednotlivé sociální dávky zažádat. Také poskytujeme informace o možnostech dalšího odborného poradenství. Centrum pomoci nabízí bezplatnou právní poradnu formou externí spolupráce. Ta konkrétně probíhá na základě doporučení ze strany sociálního pracovníka, v případě, že klient potřebuje vědět, jak postupovat v konkrétní právní záležitosti, případně pomůže zformulovat žádost či dopis. Nejčastěji se jedná o záležitosti dědické, diskriminaci, bydlení apod. Právní zastupování nenabízíme.

b) V rámci sociálně terapeutické činnosti nabízíme psychosociální podporu klientů. Nabízíme oporu v tíživých situacích, citlivé sdílení emocí a podporu při udržování duševního zdraví a pohody. Konkrétně realizujeme aktivity směřující k rozvoji vlastních sociálních a psychologických dovedností a kompetencí klienta, aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí, podporujeme jej při vyřizování sociálně právní agendy a pomáháme při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a sociálním prostředím.

c) V rámci pomoci při uplatňování práv a oprávněných zájmů či při obstarávání osobních záležitostí a prevence sociálního vyloučení zajišťujeme jednotlivé i pravidelné návštěvy ze strany pracovníků CPPN, kteří pomáhají při vyřizování běžných záležitostí, při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím 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.

Doba trvání konzultace je 1-2 hodiny; v době mezi konzultacemi je poradce k dispozici formou telefonického poradenství nebo podpory v osamělosti klienta.

Služba má dále k dispozici centrální telefonickou linku, která je k dispozici každý všední den od 9 do 17. hod. Dále školené sociální pracovníky na pobočkách v Praze a Plzni s individuálním telefonickým spojením.

Kapacita **terénní** formy poskytování: počet klientů 4 (okamžitá kapacita)

podíl kapacit pro kraje, kde je služba poskytována: Hlavní město Praha – 30 %, Středočeský kraj – 20 %, Plzeňský kraj – 20 %, Liberecký kraj – 20% Karlovarský kraj – 10 %

Metody práce

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

Základem práce našich sociálních pracovníků je specifický přístup ke skupině našich pamětníků, s úctou 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 Post Bellum spočívá proto v postupném budování vzájemné důvěry, která vede k nalezení účinné formy adekvátní pomoci.

Veškeré informace jsou sděleny klientovi ústně či písemně v informačních materiálech, a jsou vždy předávány s ohledem na situaci a možnosti vnímání a chápání klienta takový způsobem a v takovém rozsahu, aby se mohl sám rozhodnout, zda služba naplňuje jeho potřeby a zda ji využije či nikoliv. Sociální pracovník se nejprve 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 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 služby jsou přizpůsobovány jeho aktuálním osobním přáním, zájmům a cílům, tak aby byla služba poskytována efektivně.

Vyřizování stížností

Každý klient Centra pomoci či jeho zástupce může podat stížnost, připomínku, pochvalu či jakýkoliv podnět – při osobním setkání ústně, dále telefonicky, elektronicky, dopisem, prostřednictvím schránky na podněty, připomínky a stížnosti. Mohou si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných činností, 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 ředitele organizace Post Bellum, z.ú. Pokud se bude chtít obrátit na další nadřízené a nezávislé orgány, kontakty uvádíme níže. Na podnět či stížnost Vám vždy odpovíme písemně. Pokud neuvede 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 spolupráce s našimi klienty. Lhůta pro vyřízení podnětů a stížností je 30 dní.

Nespokojenost s vyřízením podnětů a stížností:

Pokud přetrvává nespokojenost s řešením podnětu nebo stížnosti v naší organizaci, může se stěžovatel obrátit na tyto nadřízené a nezávislé orgány:

Kontakty na nadřízené orgány:

1. Zřizovatel Post Bellum, z.ú. Španělská 1073/10, Praha 2
2. Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) – Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111
3. Magistrát hl. města Praha, Odbor sociálních věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
4. Inspekce sociálních služeb hl. město Praha a střední Čechy – Podskalská 19, 128 01 Praha 2

Kontakty na nezávislé orgány:

1. Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 777
2. Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha – Smíchov, tel: 257 221 142

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, naplněním cílů stanovených pro spolupráci nebo porušením pravidel. O skončení poskytování služby informujeme klienta písemně.

Před ukončením spolupráce jsou uživatelům 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, které se do činnosti organizace aktivně zapojují.

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, 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, 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.

- **pracoviště pro Liberecký kraj: 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**

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 kraj: 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.

Dne: 1.8.2023, Aktualizace 10.2.2025

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