

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK – POSLÁNÍ, CÍL SLUŽBY, OKRUH OSOB, ZÁSADY

Centrum pomoci Paměti národa

Služba: **Odborné sociální poradenství**

Adresa: Španělská 1073/10, Praha 2

Poslání

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

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

- zlepšení orientace v možnostech využívat veřejně dostupné služby
- posílení kompetencí při hájení vlastních zájmů
- vylepšit právní povědomí – práva a povinnosti v různých životních situacích
- poskytování psychosociální podpory
- získání nárokovatelných příjmů a výhod v rámci sociálního zabezpečení
- obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a sociálním prostředím.
- Zapojení do místních komunit, doprovázení do blízkého sociálního okolí či zájmových aktivit, vyhledávání a mapování zdrojů v jeho okolí

Okruh osob

- 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.

Zásady poskytování poradenských služeb

- bezplatnost
- nestrannost
- diskrétnost – zajištění důstojnosti a bezpečí uživatelů služeb
- ochrana před předsudky a negativním hodnocením
- respektování volby uživatelů služeb
- komplexnost
- individuální přístup
- dodržování práv uživatelů služeb
- posilování kompetencí a samostatnosti uživatelů služeb
- vytvoření prostoru pro informované rozhodnutí uživatelů služeb
- zásada rovných příležitostí (antidiskriminační přístup)

Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a dále v souladu s platnými právními předpisy, pracovními postupy, bezpečností práce na pracovišti, provozním řádem, s etickým kodexem sociálního pracovníka a s nařízením o ochraně osobních údajů GDPR.

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 Thámová 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, bulletin), na akcích pořádaných organizací, médií, z registru poskytovatelů služeb či prostřednictvím dokumentaristů, kteří natácejí 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 natáčeji 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 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, případně, 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: 15 %.

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 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, kteří jsou do činnosti organizace aktivně zapojováni.

Více informací naleznete na <https://pomoc.pametnaroda.cz>.

Fakultativní služby (jso-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

STANDARD č. 1**Poslání a cíle, mapa pracovních postupů,
ochrana před předsudky a negativním hodnocením**

Dokument je určen pro sociální službu odborné sociální poradenství poskytované Centrem pomoci Paměti národa, a to jak pro veřejnost a uživatele služby, tak pro její pracovníky. Poskytuje základní informaci o poslání, cílech, činnostech a cílové skupině, pro kterou je služba určena.

Poslání

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

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

- zlepšení orientace v možnostech využívat veřejně dostupné služby
- posílení kompetencí při hájení vlastních zájmů
- vylepšit právní povědomí – práva a povinnosti v různých životních situacích
- poskytování psychosociální podpory
- získání nárokovatelných příjmů a výhod v rámci sociálního zabezpečení
- obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a sociálním prostředím.
- Zapojení do místních komunit, doprovázení do blízkého sociálního okolí či zájmových aktivit, vyhledávání a mapování zdrojů v jeho okolí

Činnosti

- poskytování poradenství v oblastech sociálních dávek, sociálních služeb, důchodové problematiky, pracovních-právních vztahů a zaměstnanosti, bydlení, majetkových vztahů a náhrady škody, dluhové problematiky, veřejné správy, občanského soudního řízení a dalších, zaměřeného na naše cílové skupiny
- vytváření prostoru pro informované rozhodnutí uživatele prostřednictvím poradenství zaměřeného na jeho práva a povinnosti, podpora v realizaci samostatných rozhodnutí
- zprostředkování návazných služeb, informování dalších osob, členů rodiny, blízkých ve věcech zájmu uživatele
- opora v tíživých situacích, citlivé sdílení emocí a podporu při udržování duševního zdraví a pohody

Cílové skupiny

- Senioři ohrožení sociálním vyloučením – osoby v seniorském věku
- 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.

Věk uživatelů

od 65 let.

Služby neposkytujeme těmto skupinám

- zájemcům, kteří jsou aktuálně intoxikováni návykovými látkami a v souvislosti s intoxikací nejsou schopni spolupráce s pracovníky
- zájemcům, kteří jsou agresivní verbálně, fyzicky
- zájemcům, u kterých poskytnutí služby brání jazyková bariéra
- v případě klientů s infekční chorobou
- v případě naplnění kapacity služby
- při nekompenzovaných psychiatrických onemocnění

Pracovníci poradny s těmito zájemci, vzhledem k překážkám, přeruší jednání o službu, a pokud je to možné, domluví se na jejím pozdějším poskytnutí.

Zásady poskytování poradenských služeb

- bezplatnost
- nestrannost
- diskrétnost – zajištění důstojnosti a bezpečí uživatelů služeb
- ochrana před předsudky a negativním hodnocením
- respektování volby uživatelů služeb
- komplexnost
- individuální přístup
- dodržování práv uživatelů služeb
- posilování kompetencí a samostatnosti uživatelů služeb
- vytvoření prostoru pro informované rozhodnutí uživatelů služeb
- zásada rovných příležitostí (antidiskriminační přístup)

Poradna neprovádí výpočty daní, poplatků, důchodů, pojištění, dávek státní sociální podpory a péče, úroků, mezd, dovolené. Neradí v komerčních záležitostech. Poradna nezastupuje u soudu a neposkytuje advokátní a právní služby.

Všechny služby jsou poskytovány telefonicky, v přirozeném prostředí uživatele, obvykle v domácím prostředí, v případě potřeby lze využít administrativní zázemí organizace.

Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a dále v souladu s platnými právními předpisy, pracovními postupy, bezpečností práce na pracovišti, provozním řádem, s etickým kodexem sociálního pracovníka a s nařízením o ochraně osobních údajů GDPR.

Pracovní postupy

Pracovní postupy jsou obsaženy primárně ve standardech č.: 4,5,6,7, 9 a 14

Konkrétně:

- Pracovní postup uzavírání smlouvy – SQ 4
- Pracovní postup při prodlužování smlouvy – SQ 4
- Pracovní postup jednání se zájemcem o službu – SQ 5
- Pracovní postup odmítnutí zájemce o službu – SQ 5
- Pracovní postup vedení konzultace – SQ 5
- Pracovní postup pro ukončení poskytování služby – SQ 5
- Pracovní postup pro vybírání poplatků za služby – SQ 6
- Pracovní postup nahlížení do dokumentace – SQ 6
- Pracovní postup vyřizování stížností – SQ 7
- Pracovní postup činnosti sociálních pracovníků – SQ 9
- Pracovní postup zaškolování pracovníků – SQ 9
- Pracovní postup zaškolování praktikantů a stážistů – SQ 9
- Pracovní postup v rámci nouzových a havarijních situací – SQ 14

Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby

Uživatelé sociální služby mohou být ohroženi předsudky a negativním hodnocením buď ze strany poskytovatele, nebo ze strany veřejnosti.

Ochrana uživatelů ze strany poskytovatele vyplývá ze zákona 108/2006Sb., kde je jasně stanoveno požadované vzdělání pro sociální pracovníky, pracovníci musí být nadále bezúhonní a musí se řídit standardy pracoviště, kde je zakotveno (v pracovních postupech, v etickém kodexu sociálních pracovníků), že uživatelé nesmí být ani negativně hodnoceni, ani k nim nesmí být přístupováno s předsudky.

Ochrana uživatelů ze strany veřejnosti je poskytovatelem zajišťována tím, že zařízení poskytovatele je umístěno v domě, kde působí více firem, nelze tedy při vstupu do domu jasně zjistit, zdali jde či nejde o uživatele sociálních služeb. Poskytovatel nadále informuje širokou veřejnost o své činnosti, kde je veřejnost seznamována s poskytováním sociální služby, jejími cíli a posláním. Přibližováním služby široké veřejnosti tak dochází k chápání služby jako prospěšné a eliminují se případné předsudky a negativní hodnocení.

Příklady:

Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením ze strany poskytovatele

1.	Předsudek či negativní hodnocení	Označování uživatelů slangovými, hovorovými výrazy
	Popis	Pracovník označí uživatele slangovým výrazem „důchodce“
	Prevence	Ochrana uživatelů je zajištěna plněním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, kdy musí všichni pracovníci splňovat stanovené podmínky vzdělání, být bezúhonní a dodržovat vnitřní předpisy, pracovní postupy a zásady poskytování sociálních služeb poskytovatele. Dále jsou povinni dodržovat etický kodex sociálních pracovníků České republiky.
	Opatření	Vedoucí s pracovníkem situaci řeší. Situace může být řešena i v rámci intervize či supervize.
	Sankce	Vedoucí dává nadřízenému návrh na písemné napomenutí pracovníka a další opatření plynoucí ze zákoníku práce.

Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením ze strany veřejnosti

1.	Předsudek či negativní hodnocení	Bagatelizace a snižování hodnoty sociální služby
	Popis	Pracovník se setká na veřejnosti s názorem, že sociální služba podporuje uživatele v negativním chování („nepracují a jen dostávají čím dál tím větší důchody“)
	Prevence	Pracovník i na veřejnosti vystupuje jako profesionál a dodržuje etický kodex sociálních pracovníků České republiky. SPP Kontakt nadále prezentuje na veřejnosti svou činnost a přibližuje ji prostřednictvím letáků a účastní se prezentačních akcí (veletrhy sociálních služeb).
	Opatření	Situace může být řešena v rámci intervize či supervize.

STANDARD č. 2

Ochrana práv uživatelů, střety zájmů a pravidla pro přijímání darů

Tento dokument je určen pracovníkům Centra pomoci Paměti národa jako soubor postupů a doporučení k zajištění ochrany práv uživatelů a předcházení střetu zájmů při poskytování služeb. Dále také uživatelům Centra pomoci Paměti národa za účelem jejich informování, jak je tato problematika řešena.

Při zpracování problematiky ochrany práv a střetu zájmů při poskytování služeb v Centru pomoci Paměti národa byly jako zdroje a návody použity:

02.1. Příloha SQ CPPN – Listina základních práv a svobod

02.2. Příloha SQ CPPN – Etický kodex sociálních pracovníků ČR

02.3. Příloha SQ CPPN – Etický kodex zaměstnance Post Bellum ze dne 20.5./2010

Pravidla pro zajištění ochrany práv uživatele

1.	Právo uživatele	Ochrana osobních údajů
	Popis	Pracovníci mají k dispozici osobní a citlivé údaje o uživateli. V rámci poskytování služby může dojít k jejich předání třetí osobě či instituci bez souhlasu uživatele. Např. při komunikaci s úřady apod.
	Prevence	Uživatel je informován v provozním řádu, jakým způsobem mohou být zpracována jeho data a údaje, je obeznámen s nutností dát písemný souhlas s poskytnutím svých údajů třetím osobám či institucím. Pracovník je seznámen s postupy zajišťujícími ochranu osobních údajů uživatelů. V případě, že pracovník nazná, že je třeba jednat v zájmu uživatele s třetí osobou, podepisuje uživatel Souhlas s poskytováním osobních údajů. – Příloha SQ CPPN – Příloha 2.4. Souhlas pamětníka_2022_pokyny, příloha 2.6. Souhlas s poskytováním osobních údajů, 2.7. Příloha směrnice pravidla pro poskytování kontaktů na pamětníky třetím osobám.
	Opatření	Dle situace vedoucí zvažuje kroky a opatření. Situace může být řešena při intervizi, supervizi.
	Sankce:	V případě, že pracovník poruší některé z pravidel pro zajištění ochrany práv uživatele a tím poškodí dobré jméno zaměstnavatele nebo některého uživatele, ať již jeho zvýhodňováním, nebo znevýhodňováním, bude tato situace řešena s nadřízeným, který může udělit pracovníkovi písemné napomenutí případně další opatření plynoucí ze zákoníku práce.

Pravidla pro předcházení střetu zájmů

1.	Střet zájmů	Zvýhodňování příbuzného, osoby blízké či známého v pozici uživatele
	Popis	Pracovník se s uživatelem zná ze soukromého života, jedná se o příbuzného, osobu blízkou či známého a poskytuje mu nadstandardní službu oproti běžným postupům.
	Prevence	Pokud by pracovník usoudil, že při zakázce známého nedokáže zůstat nestranný, má možnost požádat kolegu, o převzetí uživatele.
	Opatření	Situace může být řešena v týmu v rámci intervize či supervize. Pokud se pracovníci nedomluví, kdo jej převezme, určí klíčového pracovníka pro tohoto uživatele vedoucí.

2.	Střet zájmů	Pracovník zvýhodní jednoho uživatele oproti ostatním – „malé dohody“
	Popis	Pracovník vyhodnotí situaci uživatele a poskytne uživateli službu nad rámec poslání a cílů – charakterem se poskytnutý servis blíží osobní službě. Např. za uživatelem dojdou domů, uschovám uživateli věci, dokumenty apod. Dochází k porušení práva ostatních uživatelů na stejné penzum služeb, pokud pro ně mají podobné předpoklady, jsou v podobné situaci.
	Prevence	Pracovníci jsou v rámci náplně práce, provozního řádu, metodik a dalších dokumentů obsahujících informace o poskytovaných službách seznámeni s jejich rámcem. V případě pochybností se mohou obrátit na kolegu či vedoucího CPPN.
	Opatření	Situace bude řešena při poradě týmu. Pracovník s týmem řeší, jaká jiná služba může uživateli poskytnout žádaný servis. Pracovník může uživatele předat jinému pracovníkovi, případně vedoucí o předání rozhodne. Pracovník může téma řešit v rámci intervize či supervize.
3.	Střet zájmů	Pracovník byl nebo je s uživatelem ve sporu
	Popis	Pracovník měl nebo má s uživatelem konflikt nebo jím byl nebo je poškozen, např. krádež osobních věcí pracovníka, soudní spor s uživatelem. Pracovník by nemohl naplnit zásady poskytování služby, nemohl by být nestranný.
	Prevence	Pracovník požádá jiného pracovníka, který je nestranný, o převzetí uživatele, zároveň informuje vedoucí pracoviště.
	Opatření	Situaci je vhodné ošetřit na intervizi, pracovník předá případ kolegovi, který je nestranný. Pokud se pracovníci nedomluví, kdo jej převzme, vedoucí určí klíčového pracovníka pro tohoto uživatele. Situace bude konzultována na intervizi či supervizi tak, aby ostatní pracovníci mohli udržet svoji nestrannost a nezávislost.
4.	Střet zájmů	Pracovník má etický, hodnotový problém s obsahem poradenství, s osobou uživatele
	Popis	Uživatel přichází s tématem, které je v rozporu s etickými normami nebo hodnotami pracovníka, např. uživatel žádá poradenství ohledně způsobu zveřejnění dezinformačního příspěvku na sociálních sítích. Pracovník je v situaci, kdy není schopen nehodnotit uživatele, zůstat nestranný.
	Prevence	Pracovník požádá jiného pracovníka, který je nestranný o převzetí uživatele, zároveň informuje vedoucí pracoviště.
	Opatření	Pracovník může toto téma řešit v rámci intervize i supervize.
5.	Střet zájmů	Uživatel nabízí pracovníkovi dar před či v průběhu poskytování služby
	Popis	Uživatel se snaží si pracovníka zavázat darem, na základě daru získat výhodu.
	Prevence	Pracovník dar nepřijme. Uživatel je informován prostřednictvím provozního řádu a pracovníkem při poradenství o poskytovaných službách, že služby jsou poskytovány bezúplatně.
	Opatření	Vedoucí s pracovníkem řeší situaci při pohovoru. Situace může být řešena i na týmové poradě, v rámci intervize, supervize.
6.	Střet zájmů	Styk pracovníka s uživatelem po pracovní době
	Popis	Pracovník s uživatelem navází vztah, který přesahuje rámec profesního styku. Uživatel se stává součástí pracovníkova soukromí, je ohrožena pracovníkova nestrannost, nezávislost a schopnost objektivně hodnotit situaci uživatele.
	Prevence	Pro práci sociálního pracovníka jsou přijímáni pracovníci mající profesní vzdělání. V rámci standardů a náplně práce jsou seznámeni s pravidly pro poskytování služby.

	Opatření	Pracovník s nadřízeným řeší situaci při pohovoru. Situace může být řešena i na týmové poradě, v rámci intervize, supervize. Uživateli je přidělen jiný klíčový pracovník.
7.	Střet zájmů	Uživatel poskytne pracovníkovi či osobě blízké, známému, příbuznému služby – placené či bezplatné
	Popis	Pracovník požádá uživatele o poskytnutí služby sobě nebo známé, blízké osobě, rodinnému příslušníkovi. Např. vymalování bytu a pomoc s úklidem za úhradu, výpomoc známým při stavbě domu výměnou za možnost bydlení po dobu stavby apod. Dochází ke zneužití znevýhodněné situace uživatele či nerovnému přístupu ke všem uživatelům.
	Prevence	Pro práci sociálního pracovníka jsou přijímáni pracovníci mající profesní vzdělání. V rámci standardů a náplně práce jsou seznámeni s pravidly pro poskytování služby. Uživatel je seznámen s pravidly služby.
	Opatření	Pracovník s nadřízeným řeší situaci při pohovoru. Situace může být řešena i na týmové poradě, v rámci intervize, supervize. Uživateli je přidělen jiný klíčový pracovník. Pokud je to možné, dochází k ukončení sjednaných prací.
Sankce:		V případě, že pracovník poruší některé z pravidel pro předcházení střetu zájmů a tím poškodí dobré jméno zaměstnavatele nebo některého uživatele, ať již jeho zvýhodňováním, nebo znevýhodňováním, bude tato situace řešena s nadřízeným, který může udělit pracovníkovi písemné napomenutí případně další opatření plynoucí ze zákoníku práce.

Pravidla pro přijímání darů v Centru pomoci Paměti národa

- 1) Pracovníci se řídí platnou směrnicí – o postupu přijímání darů v organizaci – **02.7. Příloha SQ CPPN – č. Směrnice o postupu při přijímání darů v organizaci Post Bellum**
- 2) Dárci jsou právnické a fyzické osoby, které mohou oslovit každého pracovníka v zařízení a ten má povinnost ho informovat o postupu přijímání darů či mu předat kontakt na FR pracovníka. V případě, že dárci chce finanční dar poskytnout bankovním převodem – předá mu pracovník tento kontakt, který je na letáku či jiném informačním materiálu organizace.
- 3) Dary jsou přijímány pouze od důvěryhodných dárců a za podmínek, které neodporují zákonům nebo posláním organizace.
- 4) K poskytování darů nejsou v žádném případě vybízeni klienti CPPN a jejich zákonní zástupci. Malé peněžní dary od klientů pracovníci nikdy nepřijímají.
- 5) Mezi dárcem a poskytovatelem nesmí dojít k daru v průběhu poskytování služeb. V rámci poskytovaných služeb v CPPN je možné přijímat pouze symbolické dary v podobě drobného pohoštění (káva, zákusek) do hodnoty maximálně 100 Kč.
- 6) Přijetí daru po ukončení služby je možné pouze v případě, že klient dar věnuje jako výraz poděkování a je zřejmé, že si pracovníka tímto způsobem nezavazuje pro případné pokračování služby. V opačném případě je pracovník povinen dar odmítnout.

- 7) Další drobné věcné dary (např. květiny, káva, bonboniéra) v hodnotě do 100 Kč od klienta pracovníci s díky odmítají. V případě, že by odmítnutím takového daru byla snížena či znevážena důstojnost klienta, dar přijmou. Pracovník vždy klientovi poděkuje i jménem svých kolegů a sdělí, že jeho dárek bude využitý pro účely všech pracovníků služby nebo klientů. Jako dar nelze přijmout alkoholický nápoj.
- 8) Pokud to dárce vyžaduje, je o daru sepsána darovací smlouva, a to ve dvou originálech. Pokud známe cenu daru, je každému dárci na začátku následujícího kalendářního roku vystaveno potvrzení o přijetí daru, které je možné použít jako doklad pro snížení daně při daňovém přiznání (viz Kontaktování a následná péče o dárce). Evidenci dárců a sepisování darovací smlouvy a potvrzení o přijetí daru zajišťuje oddělení PR.
- 9) O přijímání finančních darů rozhoduje ředitel CPPN.
- 10) Věcný dar (nový či použitý) přijímá ředitel CPPN. Před přijetím se zvažuje účelnost a použitelnost pro službu. Pokud je zřejmé, že dar je pro službu, popř. celou organizaci nevyhovující, ředitel dar odmítne.
- 11) Pokud je dar nabídnut ostatním zaměstnancům, konzultují jeho přijetí s ředitelem CPPN.
- 12) Všechny dary jsou evidovány.
- 13) Hmotné jsou inventarizovány.
- 14) Finanční prostředky jsou převedeny na darovací účet č. 123–1557210237/0100, případně prostřednictvím QR kódu uvedeného na informačním letáku nebo webu.

Příloha SQ CPPN 2.1. – Listina základních práv a svobod

LISTINA ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

Federální shromáždění na základě návrhů České národní rady a Slovenské národní rady, uznávajíc neporušitelnost přirozených práv člověka, práv občana a svrchovanost zákona, navazujíc na obecně sdílené hodnoty lidství a na demokratické a samosprávné tradice našich národů, pamětlivo trpkých zkušeností z dob, kdy lidská práva a základní svobody byly v naší vlasti potlačovány, vkládajíc naděje do zabezpečení těchto práv společným úsilím všech svobodných národů, vycházejíc z práva českého národa a slovenského národa na sebeurčení, připomínajíc si svůj díl odpovědnosti vůči budoucím generacím za osud veškerého života na Zemi a vyjadřujíc vůli, aby se Česká a Slovenská Federativní Republika důstojně zařadila mezi státy, jež tyto hodnoty ctí, usneslo se na této Listině základních práv a svobod:

Hlava první

Obecná ustanovení

Článek 1

Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.

Článek 2

(1) Stát je založen na demokratických hodnotách a nesmí se vázat ani na výlučnou ideologii, ani na náboženské vyznání.

(2) Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví.

(3) Každý může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.

Článek 3

(1) Základní práva a svobody se zaručují všem bez rozdílu pohlaví, rasy, barvy pleti, jazyka, víry a náboženství, politického či jiného smýšlení, národního nebo sociálního původu, příslušnosti k národnostní nebo etnické menšině, majetku, rodu nebo jiného postavení.

(2) Každý má právo svobodně rozhodovat o své národnosti. Zakazuje se jakékoli ovlivňování tohoto rozhodování a všechny způsoby nátlaku směřující k odnárodňování.

(3) Nikomu nesmí být způsobena újma na právech pro uplatňování jeho základních práv a svobod.

Článek 4

(1) Povinnosti mohou být ukládány toliko na základě zákona a v jeho mezích a jen při zachování základních práv a svobod.

(2) Meze základních práv a svobod mohou být za podmínek stanovených Listinou základních práv a svobod (dále jen "Listina") upraveny pouze zákonem.

(3) Zákonná omezení základních práv a svobod musí platit stejně pro všechny případy, které splňují stanovené podmínky.

(4) Při používání ustanovení o mezích základních práv a svobod musí být šetřeno jejich podstaty a smyslu.

Taková omezení nesmějí být zneužívána k jiným účelům, než pro které byla stanovena.

Hlava druhá

Lidská práva a základní svobody

Oddíl první

Základní lidská práva a svobody

Článek 5

Každý je způsobilý mít práva.

Článek 6

- (1) Každý má právo na život. Lidský život je hoden ochrany již před narozením.
- (2) Nikdo nesmí být zbaven života.
- (3) Trest smrti se nepřipouští.
- (4) Porušením práv podle tohoto článku není, jestliže byl někdo zbaven života v souvislosti s jednáním, které podle zákona není trestné. Právo bránit život svůj či jiného člověka i se zbraní je zaručeno za podmínek, které stanoví zákon.

Článek 7

- (1) Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.
- (2) Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení nebo trestu.

Článek 8

- (1) Osobní svoboda je zaručena.
- (2) Nikdo nesmí být stíhán nebo zbaven svobody jinak než z důvodů a způsobem, který stanoví zákon. Nikdo nesmí být zbaven svobody pouze pro neschopnost dostát smluvnímu závazku.
- (3) Obviněného nebo podezřelého z trestného činu je možno zadržet jen v případech stanovených v zákoně. Zadržaná osoba musí být ihned seznámena s důvody zadržení, vyslechnuta a nejpozději do 48 hodin propuštěna na svobodu nebo odevzdána soudu. Soudce musí zadržanou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě, nebo ji propustit na svobodu.
- (4) Zatknout obviněného je možno jen na písemný odůvodněný příkaz soudce. Zatčená osoba musí být do 24 hodin odevzdána soudu. Soudce musí zatčenou osobu do 24 hodin od převzetí vyslechnout a rozhodnout o vazbě nebo ji propustit na svobodu.
- (5) Nikdo nesmí být vzat do vazby, leč z důvodů a na dobu stanovenou zákonem a na základě rozhodnutí soudu.
- (6) Zákon stanoví, ve kterých případech může být osoba převzata nebo držena v ústavní zdravotnické péči bez svého souhlasu. Takové opatření musí být do 24 hodin oznámeno soudu, který o tomto umístění rozhodne do 7 dnů.

Článek 9

- (1) Nikdo nesmí být podroben nuceným pracím nebo službám.
- (2) Ustanovení odstavce 1 se nevztahuje na:
 - a) práce ukládané podle zákona osobám ve výkonu trestu odnětí svobody nebo osobám vykonávajícím jiný trest nahrazující trest odnětí svobody,
 - b) vojenskou službu nebo jinou službu stanovenou zákonem namísto povinné vojenské služby,
 - c) službu vyžadovanou na základě zákona v případě živelních pohrom, nehod, nebo jiného nebezpečí, které ohrožuje životy, zdraví nebo značné majetkové hodnoty,
 - d) jednání uložené zákonem pro ochranu života, zdraví nebo práv druhých.

Článek 10

- (1) Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- (2) Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.
- (3) Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Článek 11

- (1) Každý má právo vlastnit majetek. Vlastnické právo všech vlastníků má stejný zákonný obsah a ochranu. Dědění se zaručuje.
- (2) Zákon stanoví, který majetek nezbytný k zabezpečování potřeb celé společnosti, rozvoje národního hospodářství a veřejného zájmu smí být jen ve vlastnictví státu, obce nebo určených právnických osob; zákon může také stanovit, že určité věci mohou být pouze ve vlastnictví občanů nebo právnických osob se sídlem v České a Slovenské Federativní Republice.
- (3) Vlastnictví zavazuje. Nesmí být zneužito na újmu práv druhých anebo v rozporu se zákonem chráněnými obecnými zájmy. Jeho výkon nesmí poškozovat lidské zdraví, přírodu a životní prostředí nad míru stanovenou zákonem.
- (4) Vyvlastnění nebo nucené omezení vlastnického práva je možné ve veřejném zájmu, a to na základě zákona a za náhradu.
- (5) Daně a poplatky lze ukládat jen na základě zákona.

Článek 12

- (1) Obydlí je nedotknutelné. Není dovoleno do něj vstoupit bez souhlasu toho, kdo v něm bydlí.
- (2) Domovní prohlídka je přípustná jen pro účely trestního řízení, a to na písemný odůvodněný příkaz soudce. Způsob provedení domovní prohlídky stanoví zákon.
- (3) Jiné zásahy do nedotknutelnosti obydlí mohou být zákonem dovoleny, jen je-li to v demokratické společnosti nezbytné pro ochranu života nebo zdraví osob, pro ochranu práv a svobod druhých anebo pro odvrácení závažného ohrožení veřejné bezpečnosti a pořádku. Pokud je obydlí užíváno také pro podnikání nebo provozování jiné hospodářské činnosti, mohou být takové zásahy zákonem dovoleny, též je-li to nezbytné pro plnění úkolů veřejné správy.

Článek 13

Nikdo nesmí porušit listovní tajemství ani tajemství jiných písemností a záznamů, ať již uchovávaných v soukromí, nebo zasílaných poštou anebo jiným způsobem, s výjimkou případů a způsobem, které stanoví zákon. Stejně se zaručuje tajemství zpráv podávaných telefonem, telegrafem nebo jiným podobným zařízením.

Článek 14

- (1) Svoboda pohybu a pobytu je zaručena.
- (2) Každý, kdo se oprávněně zdržuje na území České a Slovenské Federativní Republiky, má právo svobodně je opustit.
- (3) Tyto svobody mohou být omezeny zákonem, jestliže je to nevyhnutelné pro bezpečnost státu, udržení veřejného pořádku, ochranu zdraví nebo ochranu práv a svobod druhých a na vymezených územích též z důvodu ochrany přírody.
- (4) Každý občan má právo na svobodný vstup na území České a Slovenské Federativní Republiky. Občan nemůže být nucen k opuštění své vlasti.
- (5) Cizinec může být vyhoštěn jen v případech stanovených zákonem.

Článek 15

- (1) Svoboda myšlení, svědomí a náboženského vyznání je zaručena. Každý má právo změnit své náboženství nebo víru anebo být bez náboženského vyznání.
- (2) Svoboda vědeckého bádání a umělecké tvorby je zaručena.
- (3) Nikdo nemůže být nucen vykonávat vojenskou službu, pokud je to v rozporu s jeho svědomím nebo s jeho náboženským vyznáním. Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 16

- (1) Každý má právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru buď sám nebo společně s jinými, soukromě nebo veřejně, bohoslužbou, vyučováním, náboženskými úkony nebo zachováváním obřadu.
- (2) Církev a náboženské společnosti spravují své záležitosti, zejména ustavují své orgány, ustanovují své duchovní a zřizují řeholní a jiné církevní instituce nezávisle na státních orgánech.
- (3) Zákon stanoví podmínky vyučování náboženství na státních školách.
- (4) Výkon těchto práv může být omezen zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu veřejné bezpečnosti a pořádku, zdraví a mravnosti nebo práv a svobod druhých.

Oddíl druhý

Politická práva

Článek 17

- (1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.
- (2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.
- (3) Cenzura je nepřipustná.
- (4) Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.
- (5) Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.

Článek 18

- (1) Petiční právo je zaručeno; ve věcech veřejného nebo jiného společného zájmu má každý právo sám nebo s jinými se obracet na státní orgány a orgány územní samosprávy s žádostmi, návrhy a stížnostmi.
- (2) Petiči se nesmí zasahovat do nezávislosti soudu.
- (3) Peticemi se nesmí vyzývat k porušování základních práv a svobod zaručených Listinou.

Článek 19

- (1) Právo pokojně se shromažďovat je zaručeno.
- (2) Toto právo lze omezit zákonem v případech shromáždění na veřejných místech, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, ochranu veřejného pořádku, zdraví, mravnosti, majetku nebo pro bezpečnost státu. Shromáždění však nesmí být podmíněno povolením orgánu veřejné správy.

Článek 20

- (1) Právo svobodně se sdružovat je zaručeno. Každý má právo spolu s jinými se sdružovat ve spolcích, společnostech a jiných sdruženích.
- (2) Občané mají právo zakládat též politické strany a politická hnutí a sdružovat se v nich.
- (3) Výkon těchto práv lze omezit jen v případech stanovených zákonem, jestliže to je v demokratické společnosti nezbytné pro bezpečnost státu, ochranu veřejné bezpečnosti a veřejného pořádku, předcházení trestným činům nebo pro ochranu práv a svobod druhých.
- (4) Politické strany a politická hnutí, jakož i jiná sdružení jsou odděleny od státu.

Článek 21

- (1) Občané mají právo podílet se na správě veřejných věcí přímo nebo svobodnou volbou svých zástupců.
- (2) Volby se musí konat ve lhůtách nepřesahujících pravidelná volební období stanovená zákonem.
- (3) Volební právo je všeobecné a rovné a vykonává se tajným hlasováním. Podmínky výkonu volebního práva stanoví zákon.
- (4) Občané mají za rovných podmínek přístup k voleným a jiným veřejným funkcím.

Článek 22

Zákonná úprava všech politických práv a svobod a její výklad a používání musí umožňovat a ochraňovat svobodnou soutěž politických sil v demokratické společnosti.

Článek 23

Občané mají právo postavit se na odpor proti každému, kdo by odstraňoval demokratický řád lidských práv a základních svobod, založený Listinou, jestliže činnost ústavních orgánů a účinné použití zákonných prostředků jsou znemožněny.

Hlava třetí

Práva národnostních a etnických menšin

Článek 24

Příslušnost ke kterékoli národnostní nebo etnické menšině nesmí být nikomu na újmu.

Článek 25

- (1) Občanům tvořícím národní nebo etnické menšiny se zaručuje všestranný rozvoj, zejména právo společně s jinými příslušníky menšiny rozvíjet vlastní kulturu, právo rozšiřovat a přijímat informace v jejich mateřském jazyku a sdružovat se v národnostních sdruženích. Podrobnosti stanoví zákon.
- (2) Občanům příslušejícím k národnostním a etnickým menšinám se za podmínek stanovených zákonem zaručuje též
 - a) právo na vzdělání v jejich jazyku,
 - b) právo užívat jejich jazyka v úředním styku,
 - c) právo účasti na řešení věcí týkajících se národnostních a etnických menšin.

Hlava čtvrtá

Hospodářská, sociální a kulturní práva

Článek 26

- (1) Každý má právo na svobodnou volbu povolání a přípravu k němu, jakož i právo podnikat a provozovat jinou hospodářskou činnost.
- (2) Zákon může stanovit podmínky a omezení pro výkon určitých povolání nebo činností.
- (3) Každý má právo získávat prostředky pro své životní potřeby prací. Občany, kteří toto právo nemohou bez své viny vykonávat, stát v přiměřeném rozsahu hmotně zajišťuje; podmínky stanoví zákon.
- (4) Zákon může stanovit odchylnou úpravu pro cizince.

Článek 27

- (1) Každý má právo svobodně se sdružovat s jinými na ochranu svých hospodářských a sociálních zájmů.
- (2) Odborové organizace vznikají nezávisle na státu. Omezovat počet odborových organizací je nepřipustné, stejně jako zvýhodňovat některé z nich v podniku nebo v odvětví.
- (3) Činnost odborových organizací a vznik a činnost jiných sdružení na ochranu hospodářských a sociálních zájmů mohou být omezeny zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu bezpečnosti státu, veřejného pořádku nebo práv a svobod druhých.
- (4) Právo na stávku je zaručeno za podmínek stanovených zákonem; toto právo nepřísluší soudcům, prokurátorům, příslušníkům ozbrojených sil a příslušníkům bezpečnostních sborů.

Článek 28

Zaměstnanci mají právo na spravedlivou odměnu za práci a na uspokojivé pracovní podmínky. Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 29

- (1) Ženy, mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvýšenou ochranu zdraví při práci a na zvláštní pracovní podmínky.
- (2) Mladiství a osoby zdravotně postižené mají právo na zvláštní ochranu v pracovních vztazích a na pomoc při přípravě k povolání.
- (3) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 30

- (1) Občané mají právo na přiměřené hmotné zabezpečení ve stáří a při nezpůsobilosti k práci, jakož i při ztrátě živitele.
- (2) Každý, kdo je v hmotné nouzi, má právo na takovou pomoc, která je nezbytná pro zajištění základních životních podmínek.
- (3) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 31

Každý má právo na ochranu zdraví. Občané mají na základě veřejného pojištění právo na bezplatnou zdravotní péči a na zdravotní pomůcky za podmínek, které stanoví zákon.

Článek 32

- (1) Rodičovství a rodina jsou pod ochranou zákona. Zvláštní ochrana dětí a mladistvých je zaručena.
- (2) Ženě v těhotenství je zaručena zvláštní péče, ochrana v pracovních vztazích a odpovídající pracovní podmínky.
- (3) Děti narozené v manželství i mimo ně mají stejná práva.
- (4) Péče o děti a jejich výchova je právem rodičů; děti mají právo na rodičovskou výchovu a péči. Práva rodičů mohou být omezena a nezletilé děti mohou být od rodičů odloučeny proti jejich vůli jen rozhodnutím soudu na základě zákona.
- (5) Rodiče, kteří pečují o děti, mají právo na pomoc státu.
- (6) Podrobnosti stanoví zákon.

Článek 33

- (1) Každý má právo na vzdělání. Školní docházka je povinná po dobu, kterou stanoví zákon.
- (2) Občané mají právo na bezplatné vzdělání v základních a středních školách, podle schopností občana a možností společnosti též na vysokých školách.
- (3) Zřizovat jiné školy než státní a vyučovat na nich lze jen za podmínek stanovených zákonem; na takových školách se může vzdělání poskytovat za úplatu.
- (4) Zákon stanoví, za jakých podmínek mají občané při studiu právo na pomoc státu.

Článek 34

- (1) Práva k výsledkům tvůrčí duševní činnosti jsou chráněna zákonem.
- (2) Právo přístupu ke kulturnímu bohatství je zaručeno za podmínek stanovených zákonem.

Článek 35

- (1) Každý má právo na příznivé životní prostředí.
- (2) Každý má právo na včasné a úplné informace o stavu životního prostředí a přírodních zdrojů.
- (3) Při výkonu svých práv nikdo nesmí ohrožovat ani poškozovat životní prostředí, přírodní zdroje, druhové bohatství přírody a kulturní památky nad míru stanovenou zákonem.

Hlava pátá

Právo na soudní a jinou právní ochranu

Článek 36

- (1) Každý se může domáhat stanoveným postupem svého práva u nezávislého a nestranného soudu a ve stanovených případech u jiného orgánu.
- (2) Kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak. Z pravomoci soudu však nesmí být vyloučeno přezkoumávání rozhodnutí týkajících se základních práv a svobod podle Listiny.
- (3) Každý má právo na náhradu škody způsobené mu nezákonným rozhodnutím soudu, jiného státního orgánu či orgánu veřejné správy nebo nesprávným úředním postupem.
- (4) Podmínky a podrobnosti upravuje zákon.

Článek 37

- (1) Každý má právo odepřít výpověď, jestliže by jí způsobil nebezpečí trestního stíhání sobě nebo osobě blízké.
- (2) Každý má právo na právní pomoc v řízení před soudy, jinými státními orgány či orgány veřejné správy, a to od počátku řízení.
- (3) Všichni účastníci jsou si v řízení rovni.
- (4) Kdo prohlásí, že neovládá jazyk, jímž se vede jednání, má právo na tlumočníka.

Článek 38

- (1) Nikdo nesmí být odňat svému zákonnému soudci. Příslušnost soudu i soudce stanoví zákon.
- (2) Každý má právo, aby jeho věc byla projednána veřejně, bez zbytečných průtahů a v jeho přítomnosti a aby se mohl vyjádřit ke všem prováděným důkazům. Veřejnost může být vyloučena jen v případech stanovených zákonem.

Článek 39

Jen zákon stanoví, které jednání je trestným činem a jaký trest, jakož i jaké jiné újmy na právech nebo majetku, lze za jeho spáchání uložit.

Článek 40

- (1) Jen soud rozhoduje o vině a trestu za trestné činy.
- (2) Každý, proti němuž je vedeno trestní řízení, je považován za nevinného, pokud pravomocným odsuzujícím rozsudkem soudu nebyla jeho vina vyslovena.

- (3) Obviněný má právo, aby mu byl poskytnut čas a možnost k přípravě obhajoby a aby se mohl hájit sám nebo prostřednictvím obhájce. Jestliže si obhájce nezvolí, ačkoliv ho podle zákona mít musí, bude mu ustanoven soudem. Zákon stanoví, v kterých případech má obviněný právo na bezplatnou pomoc obhájce.
- (4) Obviněný má právo odepřít výpověď; tohoto práva nesmí být žádným způsobem zbaven.
- (5) Nikdo nemůže být trestně stíhán za čin, pro který již byl pravomocně odsouzen nebo zproštěn obžaloby. Tato zásada nevylučuje uplatnění mimořádných opravných prostředků v souladu se zákonem.
- (6) Trestnost činu se posuzuje a trest se ukládá podle zákona účinného v době, kdy byl čin spáchán. Pozdějšího zákona se použije, jestliže je to pro pachatele příznivější.

Hlava šestá

Ustanovení společná

Článek 41

- (1) Práv uvedených v čl. 26, čl. 27 odst. 4, čl. 28 až 31, čl. 32 odst. 1 a 3, čl. 33 a 35 Listiny je možno se domáhat pouze v mezích zákonů, které tato ustanovení provádějí.
- (2) Kde se v Listině mluví o zákonu, rozumí se tím zákon Federálního shromáždění, jestliže z ústavního rozdělení zákonodárné pravomoci nevyplývá, že úprava přísluší zákonům národních rad.

Článek 42

- (1) Pokud Listina používá pojmu "občan", rozumí se tím státní občan České a Slovenské Federativní Republiky.
- (2) Cizinci požívají v České a Slovenské Federativní Republice lidských práv a základních svobod zaručených Listinou, pokud nejsou přiznána výslovně občanům.
- (3) Pokud dosavadní předpisy používají pojmu "občan", rozumí se tím každý člověk, jde-li o základní práva a svobody, které Listina přiznává bez ohledu na státní občanství.

Článek 43

Česká a Slovenská Federativní Republika poskytuje azyl cizincům pronásledovaným za uplatňování politických práv a svobod. Azyl může být odepřen tomu, kdo jednal v rozporu se základními lidskými právy a svobodami.

Článek 44

Zákon může soudcům a prokurátorům omezit právo na podnikání a jinou hospodářskou činnost a právo uvedené v čl. 20 odst. 2; zaměstnancům státní správy a územní samosprávy ve funkcích, které určí, též právo uvedené v čl. 27 odst. 4; příslušníkům bezpečnostních sborů a příslušníkům ozbrojených sil též práva uvedená v čl. 18, 19 a čl. 27 odst. 1 až 3, pokud souvisí s výkonem služby. Osobám v povoláních, která jsou bezprostředně nezbytná pro ochranu života a zdraví, může zákon omezit právo na stávku.

USNESENÍ
předsednictva České národní rady
ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení
LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD
jako součásti ústavního pořádku České republiky.

Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. ve znění ústavního zákona č. 162/1998 Sb.
a ústavního zákona č. 295/2021 Sb.
Předsednictvo České národní rady se usneslo takto:

Předsednictvo České národní rady vyhláší LISTINU ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součást ústavního pořádku České republiky.

Uhde v.r.

Příloha SQ CPPN – Etický kodex sociálních pracovníků ČR

Etický kodex sociálních pracovníků České republiky

1. Etické zásady

1. 1. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie, lidských práv a sociální spravedlnosti. Sociální pracovníci proto dbají na dodržování lidských práv u skupin a jednotlivců tak, jak jsou vyjádřeny **v dokumentech relevantních pro praxi** sociálního pracovníka, a to především ve Všeobecné deklaraci lidských práv, Chartě lidských práv Spojených národů a v Úmluvě o právech dítěte a **dalších mezinárodních deklaracích a úmluvách**. Dále se řídí Ústavou, Listinou základních práv a svobod a dalšími zákony tohoto státu, které se od těchto dokumentů odvíjejí.

1. 2. Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, **pohlaví, rodinný stav**, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

1. 3. Sociální pracovník respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby současně nedocházelo k omezení stejného práva druhých osob.

1. 4. Sociální pracovník pomáhá jednotlivcům, skupinám, komunitám a sdružení občanů svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.

1.5. Sociální pracovník **dává přednost** profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby poskytuje na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování sociálního pracovníka

2. 1. Ve vztahu ke klientovi

2. 1. 1. Sociální pracovník **podporuje své klienty k vědomí vlastní odpovědnosti**.

2. 1. 2. Sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů.

2. 1. 3. Sociální pracovník pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. **Sociální pracovník jedná s každým člověkem jako s celostní bytostí. Zajímá se o celého člověka v rámci rodiny, komunity a společenského a přirozeného prostředí a usiluje o rozpoznání všech aspektů života člověka. Sociální pracovník se zaměřuje na silné stránky jednotlivců, skupin a komunit a tak podporuje jejich zmocnění.**

2. 1. 4. Chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení.

Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být klientovi poskytnuty a informuje ho o jejich potřebnosti a použití. Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. Výjimkou jsou osoby, které nemají způsobilost k právním úkonům v plném rozsahu (zejména nezletilé děti) nebo tehdy, kdy jsou ohroženy další osoby.

V případech, kde je to v souladu s platnými právními předpisy, umožňuje účastníkům řízení nahlížet do spisů, které se řízení týkají.

2. 1. 5. Sociální pracovník **podporuje klienty při využívání všech služeb a dávek** sociálního zabezpečení, na které mají nárok, a to nejen od instituce, ve které jsou zaměstnáni, ale i ostatních příslušných zdrojů. Poučí klienty o povinnostech, které vyplývají z takto poskytnutých služeb a dávek. Podporuje klienta při řešení problémů týkajících se dalších sfér jeho života.

2. 1. 6. Sociální pracovník **podporuje klienty při hledání možností jejich zapojení do procesu řešení jejich problémů.**

2.1.7. Sociální pracovník je si vědom svých odborných a profesních omezení. Pokud s klientem nemůže sám pracovat, předá mu informace o dalších formách pomoci. Sociální pracovník jedná s osobami, které používají jejich služby (klienty) s účastí, empatií a péčí.

2. 2. Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

2. 2. 1. Sociální pracovník odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli.

2. 2. 2. V zaměstnavatelské organizaci spolupůsobí při vytváření takových podmínek, které umožní sociálním pracovníkům v ní zaměstnaným přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.

2. 2. 3. Snaží se ovlivňovat sociální politiku, pracovní postupy a jejich praktické uplatňování ve své zaměstnavatelské organizaci s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.

2. 3. Ve vztahu ke kolegům

2. 3. 1. Sociální pracovník respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.

2. 3. 2. Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných a dobrovolných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě vhodným způsobem.

2.3.3. Sociální pracovník iniciuje a zapojuje se do diskusí týkajících se etiky se svými kolegy a zaměstnavateli a je zodpovědný za to, že jeho rozhodnutí budou eticky podložená.

2. 4. Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

2. 4. 1. Sociální pracovník dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

2. 4. 2. Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.

2. 4. 3. Působí na to, aby odbornou sociální práci prováděl vždy kvalifikovaný pracovník s odpovídajícím vzděláním.

2. 4. 4. Je zodpovědný za své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy.

2. 4. 5. Pro svůj odborný růst využívá znalosti a dovednosti svých kolegů a jiných odborníků, naopak své znalosti a dovednosti rozšiřuje v celé oblasti sociální práce.

2.4.6. Sociální pracovník spolupracuje se školami sociální práce, aby podpořil studenty sociální práce při získávání kvalitního praktického výcviku a aktuální praktické znalosti.

2. 5. Ve vztahu ke společnosti

2. 5. 1. Sociální pracovník má právo i povinnost upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů občanů.

2. 5. 2. Zasazuje se o zlepšení sociálních podmínek a zvyšování sociální spravedlnosti tím, že podněcuje změny v zákonech, v politice státu i v politice mezinárodní.

2. 5. 3. Upozorňuje na možnost spravedlivějšího rozdělení společenských zdrojů a potřebu zajistit přístup k těmto zdrojům těm, kteří to potřebují.

2. 5. 4. Působí na rozšíření možností a příležitostí ke zlepšení kvality života pro všechny osoby, a to se zvláštním zřetelem ke znevýhodněným a postiženým jedincům a skupinám.

2. 5. 5. Sociální pracovník působí na zlepšení podmínek, které zvyšují vážnost a úctu ke kulturám, které vytvořilo lidstvo.

2.5.6. Sociální pracovník požaduje uznání toho, že je zodpovědný za své jednání vůči osobám, se kterými pracuje, vůči kolegům, zaměstnavatelům, profesní organizaci a vzhledem k zákonným ustanovením, a že tyto odpovědnosti mohou být ve vzájemném konfliktu.

Etické problémové okruhy

Tyto problémové okruhy by měly být rozpracovány v rozšířeném kodexu, který by byl zaměřen na specifika sociální práce v různých oblastech.

Sociální práce s jednotlivcem, rodinami, skupinami, komunitami a organizacemi vytváří pro sociálního pracovníka situace, ve kterých musí nejen eticky hodnotit, vybírat možnosti, ale i eticky rozhodovat. Sociální pracovník eticky uvažuje při sociálním šetření, sběru informací, jednáních a při své profesionální činnosti o použití metod sociální práce, o sociálně technických opatřeních a administrativně správních postupech z hlediska účelu, účinnosti a důsledků na klientův život.

A. Základní etické problémy jsou

- kdy vstupovat či zasahovat do života občana a jeho rodiny, skupiny či obce (např. z hlediska prevence či sociální terapie společensky nežádoucí situace), - kterým sociálním případům dát přednost a věnovat čas na dlouhodobé sociálně výchovné působení,
- kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovaly klienta ke změně postojů a k odpovědnému jednání a nevedly k jejich zneužití,
- kdy přestat se sociální terapií a poskytováním služeb a dávek sociální pomoci

B. Další problémové okruhy,

kteřé se občas vyskytují a vyžadují etické hodnocení a rozhodování vyplývají z následujících situací, kdy loajalita sociálního pracovníka s klientem se dostane do střetu zájmů

- při konfliktu zájmu samotného sociálního pracovníka se zájmem klienta,
- při konfliktu klienta a jiného občana,
- při konfliktu mezi institucí či organizací a skupinou klientů,
- při konfliktu zájmu klientů a ostatní společností,
- při konfliktu mezi zaměstnavatelem a jeho sociálními pracovníky.

C. Sociální pracovník má ve své náplni roli pracovníka,

kteřý klientům pomáhá a současně má klienty kontrolovat. Vztahy mezi těmito protichůdnými aspekty sociální práce vyžadují, aby si sociální pracovníci vyjasnili etické důsledky kontrolní role a do jaké míry je tato role přijatelná z hlediska základních hodnot sociální práce.

Postupy při řešení etických problémů

1. Závažné etické problémy budou probírány a řešeny ve skupinách pracovníků v rámci Společnosti sociálních pracovníků ČR (dále jen Společnost). Sociální pracovník má mít možnost:
diskutovat, zvažovat a analyzovat tyto problémy ve spolupráci s kolegy a dalšími odborníky, event. i za účasti stran, kterých se týkají.
2. Společnost může doplnit a přizpůsobit etické zásady pro ty oblasti terénní sociální práce, kde jsou etické problémy komplikované a závažné.
3. Na základě tohoto kodexu je úkolem Společnosti pomáhat jednotlivým sociálním pracovníkům analyzovat a pomáhat řešit jednotlivé problémy.

Etický kodex byl schválen plénem Společnosti sociálních pracovníků 19. 5. 2006 a nabývá účinnosti od 20. 5. 2006.

Kodex POST BELLUM

Motto:

„Největším štěstím člověka je, když může žít pro to, zač by byl ochoten zemřít.“

Balzac

Preamble:

POST BELLUM (dále jen PB):

- Hlavním cílem PB je poskytovat službu veřejnosti v podobě zaznamenání autentických osobních svědectví pamětníků významných historických událostí a jejich zpřístupnění v rámci celoevropské platformy dokumentárních a oral – historických projektů, kterou PB s partnery vytvořil v podobě internetového portálu www.pametnaroda.cz www.memoryofnation.eu
- Své projekty připravuje a realizuje svobodně a nezávisle.
- Vytváří nápaditou a rozmanitou nabídku projektů, které vedou přímo či nepřímo ke svému poslání: budování sbírky vzpomínek pamětníků. K tomu se však vážou projekty zaměřené na prezentaci, mediální projekty, vzdělávací, mezinárodní spolupráci v oboru, společenské, konferenční, výstavní projekty, publikační a jiné projekty.
- PB aktivně pracuje na zpřístupnění svých sbírek vzpomínek pamětníků celé společnosti.
- PB své projekty koncipuje s ohledem na vysoká etická a kvalitativní měřítka.

PB si musí zakládat na otevřenosti, nestrannosti a nezávislosti. Musí však také dostát povinnosti stát vždy na straně lidské důstojnosti, základních lidských práv a svobod a úcty ke kulturnímu a hodnotovému dědictví. Projekty PB ovládá tvořivý přístup, tolerance, kritické myšlení, kolegiálnost a vzájemný respekt.

Účelem existence PB je zajistit veřejnosti zdroj informací, historické reflexe, poučení, ale i zábavy, které jsou ovšem chráněny před lobbistickými tlaky. PB přispívá k vytváření prostoru pro svobodu slova, myšlení a tvorby, v němž může vyrůstat demokracie. PB vychází z

mravních tradic evropského civilizačního okruhu. Kodex je pro PB nejvyšším a nepominutelným kritériem, k němuž zavazuje humanistická tradice v nejširším slova smyslu, respekt k lidské důstojnosti založený na úctě k veškerým projevům lidské existence.

Výklad pojmů

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, rozumí se:

- a) Kodexem tento Kodex POST BELLUM;
- b) pracovníkem PB zaměstnanec PB nebo externí spolupracovník, se kterým PB sjednal příslušnou smlouvu obsahující ujednání o závaznosti Kodexu, nebo dobrovolnickou smlouvu obsahující ujednání o závaznosti Kodexu.
- c) dobrovolník je spolupracovník PB vykonávající svojí práci podle smlouvy bez nároku na honorář či mzdu
- d) projektem písemný pracovní program PB projednaný Radou PB
- e) pamětník (respondent) je člověk, který PB poskytuje své svědectví
- f) sběračem je takový spolupracovník PB, který zaznamenává pamětnická svědectví

PB jako instituce

1. 1. PB je zřízeno registrací u Ministerstva vnitra pod složkou: KS/I-1/48684/01-R, dne 29. 11. 2001, a to stanovami, které umožňují PB činnost provádět nezávisle, nestranně a neutrálně.

1. 2. PB neumožní nikomu mimo jeho platnou organizační strukturu PB rozhodovat o zařazení nebo nezařazení určité informace nebo materiálu do projektů. Pravomoc soudů nebo správních úřadů, případně jiných subjektů, založená zákonem zůstává nedotčena. Pracovníci PB nepodlehnu případnému nátlaku na zařazení nebo nezařazení určité informace nebo materiálu do projektů, pokud by zařazení bylo v rozporu s tímto ustanovením, jakož i ostatními ustanoveními Kodexu.

1.3. PB je povinen pečlivě posuzovat, zda projekty či jejich části nesměřují, at' již otevřenému nebo skrytému prosazování politických zájmů.

1.4. V zájmu uchování nestrannosti a neutrality se PB jako instituce musí zdržet zveřejňování vlastních politických stanovisek. K veřejnému postoji má PB právo pouze tehdy pokud zcela jasně a nepochybně společensko-politická záležitost, ke které PB činí veřejný postoj, svojí podstatou vede k potlačování lidských práv a jde o nezpochybnitelný nedemokratický projev ve společnosti. Pak může Rada PB přijmout k tomuto usnesení a vyjádřit veřejně svůj postoj.

1.5 PB nesmí zasahovat do osobnostních práv pamětníků, zejména je nepřipustné uchýlit se k ponižování důstojnosti člověka, urážet nebo neodůvodněně vyvolávat pocity úzkosti či strachu.

1.6 PB dbá při kontaktu s pamětníkem na jeho důstojnost, zástupce PB pamětníka seznamuje se všemi okolnostmi projektu, použití získá souhlas osoby, které udělení takového svolení přísluší, ledaže by v záležitostech vážného veřejného zájmu byl důvodný předpoklad, že jinak nebude možné určité vyjádření pořídit. Pravidla pro použití skrytého mikrofonu v čl. 4.5 – 4.8. tím nejsou dotčena.

1.7 Spolupracovníci PB ať již jsou zaměstnanci či externími spolupracovníky či dobrovolníky, považuje PB za rozhodující předpoklad úspěšného naplňování cíle PB. Proto všestranně vytváří dobré tvůrčí zázemí a podmínky pro svobodnou konkurenci nápadů a jejich realizaci založenou na rovné příležitosti, kterou musí předurčovat spravedlivá pravidla spolupráce s PB.

1.8 Spolupracovníci PB - zvláště sběrači - prochází písemným testem znalostí z oblasti moderní historie. Sběrač je dále před zahájením spolupráce s PB povinen absolvovat proškolení v oblasti metodiky natáčení rozhovorů s pamětníky a redakčního systému portálu Paměť národa. Každý sběrač je povinen ukládat veškeré materiály pořízené v souvislosti se zpracováním rozhovorů s pamětníkem do redakčního systému portálu tak, aby byly k dispozici ostatním spolupracovníkům PB. Každý sběrač je povinen absolvovat metodická školení PB a vzdělávat se v problematice moderních dějin se zřetelem k tématům, o kterých sběračem zpovídání pamětníci hovoří.

1.9 Spolupracovníci PB ať už zaměstnanci, externí spolupracovníci, či dobrovolníci jsou podřízeni struktuře PB, jsou povinni se jí řídit a hájí ve všech ohledech v interních i externích vztazích zájmy PB.

2.0 Spolupracovníci PB ať už zaměstnanci, externí spolupracovníci, či dobrovolníci plní své úkoly svědomitě, informují pravidelně o své činnosti Radu PB. Nemají právo, pokud jinak nevplývá ze Stanov PB, bez pověření Rady PB vést jednání za PB, podepisovat dokumenty jménem PB nebo jinak činit rozhodnutí jménem PB. K vystupování na veřejnosti jménem PB může jen Radou PB pověřená osoba a to v rámci pověřeného mandátu, ředitel nebo jmenovaný zástupce ředitele, písemně pověřená osoba ředitele, vždy v mandátu, ve kterém byl ředitelem pověřen.

2.1 PB dbá ve svých projektech na přesnost a to zvláště v mediálních výstupech týkající se příběhů pamětníků, což spočívá v maximálně citlivém přístupu k pamětníkovi, faktické pečlivosti a vhodné technické formě. PB vědomě nezastírá významné okolnosti příběhu a snaží se všemi dostupnými způsoby zjišťovat a ověřovat skutečnosti a okolnosti pamětníkova osudu. V prvé řadě však zpřístupňuje ve své sbírce hrubé pramenné zdroje

oral - historické povahy vzniklé natáčením svědectví, která zpravidla slouží pro badatelské účely a pro poznávání moderních dějin z pohledu nezkrácených autentických svědectví, která je nutno jako každý jiný historický pramen ověřovat a brát v potaz jak, za jakých okolností a kdy pramen vznikl.

2.2 Je-li to možné a účelné, PB doprovází mediální výstup uvedením identifikací sběračů - autorů, kteří za přípravu oral historické dokumentace a záznamu nesou autorskou odpovědnost. Jakékoliv další zpracování např. článek o příběhu pamětníků do médií nese autorskou odpovědnost faktický autor článku, i když použil oral-historický hrubý materiál sběrače. Autor článku pocházejícího ze sbírky Post Bellum je povinen uvést zdroj Post Bellum jako nositele majetkových práv k oral-historickým záznamům, popřípadě jméno sběrače.

2.3. PB vyčleňuje ve svém činnosti pevné místo pro vzdělávací a osvětové projekty určené různým věkovým i zájmovým skupinám. Využívá výhod a forem, jež poskytují oral historické sbírky, a vhodně tak doplňuje zdroj pramenů, z nichž lidé získávají poznání moderních dějin.

2.4 Sběrka vzpomínek pamětníků PB je jedinečnou součástí národního kulturního dědictví. PB je zavázáno všestranně pečovat o doposud shromážděný archivní fond, zejména chrání uložené materiály před ztrátou, poškozením nebo zneužitím a systematicky je třídit. Je-li to možné bez újmy na kvalitě archivovaných materiálů, zajišťuje PB postupný přepis svých materiálů novými technologiemi.

2.5 PB umožňuje široké veřejnosti přístup ke svým sbírkám pro studijní, vědecké, publikační účely nekomerční povahy, osvětové účely, nehrozí-li nebezpečí poškození nebo jiného znehodnocení zpřístupněného materiálu. PB je oprávněno požadovat úhradu vzniklých nákladů popřípadě předem dohodnutý autorský honorář po zadavateli. Pracovníci PB oslovení k takovéto externí spolupráci předem písemně požádají Radu PB, která vydá souhlas a podmínky spolupráce. Pracovníci PB se jinak v tomto řídí čl. 5.2 – 5.7.

2.6 PB si vyhrazuje právo obezřetně přezkoumat každou žádost o poskytnutí kopie nebo sjednání licenční smlouvy k materiálům, které tvoří sbírky PB, je-li takovou žádostí sledován komerční účel. PB nepropůjčí své sbírky ani její část k účelu, mohla-li by se tím snížit hodnota sbírky, výpovědi pamětníka nebo dobrá pověst PB.

2.7 PB nepřipustí, aby inzerent, dárcce, sponzor mohl ovlivnit obsah projektů. Nesmí učinit ani žádné přísliby, které by byly v rozporu s tímto pravidlem. Skutečnost, že určitý subjekt byl, je, či má se teprve stát inzerentem, dárcce, sponzorem, partnerem PB nebo vůči němu vystupuje v jiném obchodním vztahu, nemůže zakládat zvýhodnění nebo jiné zacházení ve vztahu k obsahu projektů, vyjma komerčních projektů, jejíž si inzerent smluvně objednal a projekty jsou v souladu s dobrými mravy.

2.8 PB je povinen postupovat tak, aby dosáhl maximálního možného výtěžku

z prodeje komerčních produktů, aniž by byly dotčeny další povinnosti plynoucí z Kodexu. Reklamu a další formy komerční prezentace (sponzoring a prodej) lze pouze tak, aby veřejnost mohla zřetelně rozpoznat, že jde o komerční projev. Případná prezentace komerční nabídky PB (například upomínkové předměty, audio, audio video nosiče aj.) musí být inzerována tak, aby veřejnost mohla zřetelně rozeznat, že jde o komerční projev.

2.9 Ve všech případech se PB musí vyvarovat skryté a podprahové reklamy.

3.0 PB nezařadí do svých projektů reklamu, o které by věděl, že je v rozporu se zákonem.

3.1 PB může obchodovat s předměty a právy, která se váží ke sbírce, není-li tím ohroženo naplňování závazku služby veřejnosti. PB nedopustí, aby obsah a forma dokumentační práce sběračů a PB mediální výstupy, publikační a jiné formy dokumentační práce byla určována zájmem na budoucím obchodním využití prvků tohoto na úkor profesionální kvality.

3.2 PB je budováno jako kreativní tým, který realizuje řadu projektů spojených s „pamětí národa“, může však vystupovat i nadačně - to je rozdělovat finanční prostředky získané zvláště sponzoringem, dárcovstvím sbírkami svým partnerům vzešlých z grantových a dotačních řízení podle předem stanovených pravidel.

3.3 PB koncipuje projekty tak, aby maximalizoval výsledek směřující k naplňování cílu PB tedy Paměť národa a natáčení vzpomínek pamětníků.

3.4 PB vytváří platné honorářové a mzdové sazebníky tak, aby odpovídaly společenským standardům, byly přiměřené a odůvodnitelné, srovnatelné se sazebníky v oboru. Pracovníci PB vystupují při pořizování „pamětnických materiálů“ (nahrávání) tak, aby bylo patrné, že přísluší k PB. Sběrači neskrývají své jméno a příjmení, profesní totožnost ani příslušnost k PB a pracovní zařazení, ledaže by byl odůvodněn postup dle čl. 4.5 až 5.1.

3.5 PB dbá, aby při nahrávání nedošlo k neoprávněnému zásahu do práv jiných osob, případně k narušení veřejného pořádku. Před nahráváním, které je podmíněno předchozím povolením nebo smlouvou, je povinen dodržet předepsaný postup nebo předem uzavřít patřičnou smlouvu.

Pamětníci (respondenti)

3.6 Před započítím nahrávání s pamětníkem je povinností pracovníků PB respondenta pravdivě informovat o své totožnosti a charakteru projektu, pro který se nahrávání uskutečňuje. Výjimky z tohoto pravidla upravují čl. 4.5 – 5.1. Redaktor nemusí předkládat účastníkovi rozhovoru otázky předem. Respondentovi sdělí tematické okruhy, aby se mohl připravit, a informaci, jakým předpokládaným způsobem bude rozhovor využit. Sběrač dbá

důstojnosti a dalších osobnostních práv respondentů. Sběrač má právo odmítnout požadavek dodatečné autorizace rozhovoru.

3.7 Při vedení telefonického, skype, či jiného těmto modelům podobného rozhovoru, který má být použit v projektu PB, je PB povinen nejprve postupovat obdobně dle čl. 21.3 a poté se dotázat respondenta, zda souhlasí s rozhovorem a jeho nahráváním. V případě, že respondent odmítne, nemůže být rozhovor dále zaznamenáván, ledaže by nastaly podmínky pro postup podle čl. 4.5 – 5.1.

Respondent může projevit nesouhlas s nahráváním. PB není oprávněno respondenta k nahrávání jakkoliv nutit, zejména se zdrží výhrůžek či jiných forem nátlaku nebo podbízení. V případě osob veřejného zájmu však může tyto osoby s ohledem na situaci upozornit, že vzhledem k jejich postavení ve společnosti veřejnost oprávněně očekává zaujetí stanoviska nebo sdělení informace k záležitosti veřejného zájmu. Je-li vyjádření respondenta pro projekt důležité, může PB poté, co byl respondentem odmítnut, využít jeho předchozích vyjádření k věci, bude-li je mít k dispozici a nebude vzhledem k časovému posunu hrozit zkreslení; jinak v dokumentaci pro veřejnost stručně sdělí, že se respondent odmítl vyjádřit a jak odmítnutí zdůvodnil.

3.8 PB zásadně nepřistoupí na dodatečné podmínky nebo nátlak vztahující se k materiálu, který byl v souladu s Kodexem natočen. V odůvodněných případech může ještě před započítím nahrávání akceptovat návrh dohody o autorizaci rozhovoru. Dohodnutá autorizace však může spočívat pouze v právu respondenta získat před zpřístupněním záznam nebo přepis částí rozhovoru použitých ve výstupech z nahrávání na Paměti národa.

V případě, že PB na takovou dohodu přistoupí, je povinen ji dodržet. Případné námitky respondenta poukazující na zkreslení jeho vyjádření posoudí Rada PB nebo koordinátor pověřený Radou PB vedením projektu. PB zásadně nepřistoupí na dohodu, kterou by se respondentovi dostalo výsady souhlasit s použitím svého vyjádření až v závislosti na vyznění.

3.8 PB nezajistí jednomu nebo více respondentům výhodu na úkor ostatních respondentů vystupujících v projektu, zejména neumožní, aby se respondent vyjádřil poté, co mu bylo přečteno nebo v úplné podobě reprodukováno vyjádření jiného respondenta k tématu. Toto ustanovení však nebrání žádat respondenta o vyjádření ke stanovisku nebo výroku jiné osoby.

3.9 Všechny výstupy PB používané v mediálních - sem nepatří zpřístupnění v oral historickém dokumentačním archivu, ve sbírce PB - musí věcně správně vyjadřovat skutečnost, nesmějí být editovány tak, aby se změnil či zkreslil význam a kontext sdělení. Výjimku tvoří pouze humoristické a satirické díla. Autor se ovšem při jejich

publikování musí dát zřetelně najevo, že montáž vytváří fikci.

4.0 PB je povinen předem vyjasnit, zda respondent očekává honorář nebo úhradu vzniklých nákladů, a informovat ho, zda bude jeho očekávání splněno.

Případná dohoda o finančním plnění musí být uzavřena před vystoupením respondenta. PB však obvykle pamětníkům finanční plnění neposkytuje, jen ve zcela výjimečných případech, pokud ovšem nebude narušena věrohodnost vyprávění.

4.1 Při získávání informací od odborníků (expertů) je nutné předem ozřejmit, zda se jedná o neformální rozhovor, nebo o svědectví pro projekt. PB přistupuje pečlivě k výběru odborníků vystupujících nebo citovaných v projektech, zejména je povinen zajistit, aby tam, kde je to s ohledem na početnost odborné obce v určitém oboru či odbornosti možné, docházelo k obměně oslovených respondentů včetně zastoupení odborných stoupenců rozmanitých názorových proudů a odborníků pocházejících z různých regionů České republiky. PB nikdy nežádá ani nepřijme ekonomický prospěch za to, že zařadí vystoupení nebo citaci určitého odborníka do projektu. Tento odstavec se týká především mediálních výstupů PB vzniklých ze sbírky vzpomínek.

Ochrana zdroje a původu informací

4.2 PB je z vážných důvodů, ve zcela výjimečných případech oprávněno zaručit anonymitu osobám, jež poskytly informace nebo podklady pro nahrávání, jestliže téma, k němuž se informace vztahují, je předmětem veřejného zájmu. Vážným důvodem ve smyslu tohoto pravidla mohou být především důvodné obavy o bezpečnost, obživu nebo uchování důstojnosti zdroje či osob jemu blízkých. Pokud sběrač, nebo pracovník PB takovou záruku dá po předchozím poučení zdroje o zákonných mezích tohoto práva, je povinen dostát svému závazku zdroj neprozradit, ledaže by se ukázalo, že zdroj jednal vůči PB podvodně. O rozsahu a podmínkách záruky je PB povinen zdroj předem poučit.

4.3 Za podmínek výše jmenovaných PB neprozradí údaje ani nevydá listiny nebo jiné podklady či věci, na jejichž základě by mohl být zdroj identifikován. Právo jednotlivých spolupracovníků PB chránit své zdroje v zákonném rozsahu není dotčeno.

Skrytý mikrofon

4.5 PB je oprávněn nahrávat bez vědomí nahrávaných osob pouze v případech a za podmínek uvedených v následujících článcích vymezujících použití skrytého mikrofonu v publicistice.

4.6 PB je oprávněno použít skrytý mikrofon pro publicistické účely při zpracovávání tématu vážně se dotýkajícího veřejného zájmu, jestliže materiál, který má být natočen, nelze ani při

vynaložení zvýšeného úsilí získat jinak, a jestliže je tento materiál současně nezbytný pro zpracování tématu a projektu. Ani takové použití však nesmí být v rozporu s oprávněnými zájmy fyzické osoby. Během použití skrytého mikrofonu je zapotřebí zvláště pečlivě dodržovat omezení k ochraně soukromí. Výběr částí materiálu natočeného skrytým mikrofonem, jež mají být použity v projektu, smí zahrnout pouze pasáže s přímým vztahem k tématu. PB zabezpečí, aby nedošlo ke zneužití nebo zpřístupnění částí materiálu nepoužitých v projektu. O použití skrytého mikrofonu rozhoduje Rada PB nebo pověřený koordinátor projektu. Na použití skrytého mikrofonu musí být uživatel – badatel, laická i odborná veřejnost při uvedení takto pořízených nahrávek upozorněna.

4.7 PB je oprávněno pořizovat nahrávky na veřejných prostranstvích pro ilustrační účely. Při zařazení ilustračních nahrávek do pořadu je nezbytné postupovat citlivě a vyloučit charakteristiku určité osoby způsobem, který by u veřejnosti mohl zanechat klamavý dojem o spojitosti této osoby s určitým tématem (například s protiprávním či neetickým jednáním). Obdobně PB postupuje při výběru archivních nahrávek, které mají být nově použity.

4.8 Při nahrávání v zahraničí jsou spolupracovníci PB povinni dodržovat místní předpisy a vystríhat se jednání, které by mohlo být považováno za urážlivé vůči místním zvyklostem, náboženství či kultuře.

4.9 Pokud bylo PB při zpracovávání tématu nuceno podrobit se cenzuře nebo jiným nestandardním podmínkám, které ovlivnily zpracovávání tématu a projektu, rozhodne Rada PB nebo pověřený koordinátor projektu, zda natočený materiál lze použít. Přitom zejména přihlédne k významu, který materiál může mít pro veřejnost. Pokud bude rozhodnuto o použití materiálu, je povinností PB projekt nebo jeho příslušnou část doprovodit upozorněním na okolnosti, které bránily plnohodnotnému zpracování tématu. Uvedené ustanovení se vztahuje i na převzaté materiály.

5.0 Pokud je to proveditelné, nahraditelné - nepřipustí PB k účasti na projektu respondenta, u které je důvodný předpoklad, že by se mohl chovat urážlivě, vulgárně nebo je pod vlivem alkoholu či omamných prostředků.

5.1 Pracovníci PB jsou povinni pečovat o svoji bezpečnost, a jsou-li v případě nepřehledné situace ohroženi na životě, dát přednost vyhledání úkrytu před nahráváním.

Střet zájmů

5.2 Pracovníci PB nemohou ani dodatečně přijímat od třetí osoby dar, jiný ekonomický prospěch, služby nebo jiné požitky, které by ovlivnily jejich práci ve prospěch nebo neprospěch PB.

5.3 Využití interních informací k vlastnímu hospodářskému prospěchu je přísně zakázáno.

5.4 Zneužití prostředků PB k osobním nebo skupinovým zájmům není dovoleno.

5.5 Pracovníci PB se musí obrátit k Radě PB k posouzení střetu zájmu, jestliže střet zájmů nastane při uzavírání smlouvy nebo při jiném obchodním rozhodnutí, z něhož dotyčným může vzejít určitý prospěch.

5.6 Spolupráce pracovníků PB s jinými organizacemi v oboru, medii podléhá předchozímu písemnému souhlasu PB, který může udělit souhlas za předpokladu, že tato činnost nenaruší povinnosti a závazky, jež pracovníkům PB vyplývají z úkolů v PB, a nevytvoří dojem, že konkrétní pracovník je spojen s určitými politickými nebo náboženskými názory či obchodními zájmy. Součástí písemného souhlasu mohou být podmínky, za nichž byla spolupráce povolena.

5.7 Je-li spolupracovník, zaměstnanec nebo dobrovolník PB požádán o autorský příspěvek jiným médiem, je jeho povinností zvážit, zda charakter tohoto média je takový, aby případná spolupráce neuvadla v pochybnost jeho osobní profesionální integritu, nestrannost a nezávislost, a tím i integritu, nestrannost a nezávislost PB. Autorský příspěvek připravený pro médium či organizaci v oboru musí odpovídat standardu kvality vlastní PB. Není přijatelné, aby se pracovníci vystupující v rámci mediálních výstupů PB prezentovali v jiných médiích způsobem, který by byl v PB nepřipustný.

Základní pravidla hospodaření

5.8 Z platných právních předpisů a tohoto Kodexu vyplývá pro PB povinnost hospodařit s péčí řádného hospodáře. Pojem "péče řádného hospodáře" bude při užití tohoto pravidla vždy vykládán ve smyslu, který uvedenému pojmu přikládají soudy v České republice při rozhodování obchodních sporů.

5.9 PB si musí počínat hospodárně, šetrně využívat zdrojů a chovat se ohleduplně k životnímu prostředí. Pracovníci PB jsou povinni jednat ekonomicky výhodně pro PB. Nedílnou součástí každého provozního rozhodnutí je ekonomická rozvaha. Každý pracovník musí znát cenu materiálu, služeb a dalších hodnot, kterých ve své práci přímo užívá, a musí být motivován zacházet s nimi šetrně. Přiměřenost nákladů se posuzuje ve vztahu ke kvalitě, které má být prostřednictvím projektů PB dosahováno, a současně k finančním možnostem PB.

6.0 Majetek PB může být využíván v zájmu naplňování svého poslání a cíle. PB si počíná tak, aby svým jednáním majetek nepoškozovalo a neodůvodněně nesnižovalo jeho rozsah a hodnotu anebo výnos z tohoto majetku.

6.1 PB pečuje o zachování majetku a jeho údržbu a, pokud to připouští jeho

povaha, i o jeho zlepšení nebo rozmnožení. Chrání jej před poškozením, zničením, ztrátou, odcizením nebo zneužitím.

6.2 PB využije všech právních prostředků při uplatňování a hájení svých práv jako vlastníka a při ochraně majetku před neoprávněnými zásahy a včas uplatňuje právo na náhradu škody a právo na vydání bezdůvodného obohacení.

6.3 Stane-li se určitá část majetku nepotřebnou, pokusí se PB vždy o její odprodej za tržní hodnotu. Není-li odprodej za ekonomicky výhodných podmínek uskutečnitelný, zařadí tento majetek do nabídky bezplatného přenechání pro účely humanitární či charitativní, jestliže takový postup PB nezatíží nepřiměřenými náklady. Teprve není-li možné tímto způsobem majetek převést na jiný subjekt, lze přistoupit k jeho likvidaci.

Závěrečná ustanovení

Při výkladu Kodexu se přednostně uplatní požadavek souladu s právním řádem České republiky a respektu k pravidlům profesní etiky obecně v oboru uznávaným. Kodexem nemůže být dotčena žádná z povinností PB a jeho pracovníků plynoucí z obecně závazných právních předpisů. Není-li v Kodexu výslovně zmíněno některé z obecně platných etických pravidel, nebude to interpretováno jako přípustnost jednání, které by bylo v rozporu s tímto pravidlem.

PB je povinno seznámit s Kodexem všechny své pracovníky, nově přijímané zaměstnance ještě před vznikem pracovního poměru, externí spolupracovníky, dobrovolníky ještě před uzavřením příslušné smlouvy a na požádání objasnit význam a postup při naplňování jednotlivých ustanovení. Dohoda o závaznosti Kodexu bude obsahem jak pracovně-právních smluv, tak i ostatních smluvních vztahů, při jejichž realizaci je nutno se řídit tímto předpisem. Má-li být Kodex skutečným pomocníkem a měřítkem jednání pracovníků PB, předpokládá jeho praktické uplatňování pravidelně vyhodnocovat zkušenosti s jeho působením v praxi a projednávat návrhy případných změn a doplnění. Za tímto účelem bude Rada PB, Sněm PB dbát o pravidelné projednávání otázek a problémů, jež v souvislosti s působením Kodexu v praxi vyvstanou, aby tento dokument zůstal užitečným a obecně respektovaným nástrojem podpory služby veřejnosti, schopným udržet krok s vývojem společnosti i oboru.

Schválil SNĚM POST BELLUM a Rada POST BELLUM vzala na vědomí

dne 20. 5. 2010

Ředitel Mikuláš Kroupa, radní Martin Kroupa

Souhlas, platný od 1.10.2021

Mimo povinné právní předpisy, které musí souhlas obsahovat, máme nově vymezeny pouze pět základních bodů souhlasu:

1) Zveřejnění na webu Příběhy našich sousedů

- zpracování mého svědectví v rámci vzdělávacího projektu Příběhy našich sousedů a jeho zveřejnění na stránkách www.pribehynasichsousedu.cz;**

Tento bod musí být zaškrtnutý, jinak s příběhem pamětníka nemohou žáci pracovat a nemůžeme jejich výstupy nijak zveřejnit. Souhlasy bez tohoto zaškrtnutého políčka reálně znamenají, že tým dělal práci zbytečně.

Pokud je zaškrtnutý pouze tento bod, zveřejníme pamětníkův příběh zpracovaný žáky na webu PNS, ale nijak dál s ním nepracujeme. Nicméně prosím, pokuste se pamětníky motivovat i k zaškrtnutí dalších polí – viz níže.

2) Zařazení do databáze

- zařazení mého svědectví v neupravené podobě (celá zvuková nahrávka a veškeré mnou poskytnuté materiály, jako např. fotografie a písemnosti osobní povahy) spolu s texty vycházejícími z mého svědectví (zpracovaný stručný životopis a můj příběh) i dílčími výňatky z nahrávky do databáze Paměti národa, do které mají přístup pouze registrovaní uživatelé;**

Tento bod opravdu hodně chceme mít zaškrtnutý, protože pouze tak můžeme nahrávku pamětníka předat k editaci a zpracování na portál Paměti národa, kam mnoho nahrávek z PNS přidáváme. PNS je nevidanou studnicí příběhů, které by jinak byly zapomenuty, prosím, tento bod nepřeskakujte!

Když jej pamětník odmítne, v backendu zvolíme variantu Omezený souhlas a „Pamětník si nepřeje zařazení svého svědectví do sbírky příběhů pamětníků databáze Paměť národa“.

S nahrávkou nadále nelze pracovat. Nelze ji zveřejnit. O této skutečnosti má být ještě před uložením na PN informován koordinátor/produkční/ vedoucí daného natáčecího projektu.

Nad jménem pamětníka se na kartě po uložení objeví upozornění:

Pamětník si nepřeje publikování!

3) Publikace textů ve veřejně dostupném Archivu pamětníků

- publikace textů vycházejících z mého svědectví, dílčích výňatků z nahrávky i mnou poskytnutých materiálů, jako např. fotografií a písemností osobní povahy, v Archivu pamětníků databáze Paměť národa, která je veřejně dostupná na stránkách www.pametnaroda.cz;**

V případě odmítnutí druhého bodu můžeme svědectví publikovat pouze v e-badatelně, která je přístupná pouze registrovaným uživatelům, za předpokladu, že je zaškrtnutý první bod.

V backendu zaškrtneme druhý bod Omezeného souhlasu:

„Pamětník si přeje zařazení natočeného materiálu, dokumentů a fotografií pouze do e-badatelný databáze Paměti národa.“

Nad jménem pamětníka se na kartě po uložení objeví upozornění:

Pamětník dostupný pouze v e-badatelně!

4) Užití v médiích

- užití mého svědectví, včetně poskytnutých materiálů, jako např. fotografií a písemností, ve vzdělávacích, publikačních (osvětových) a propagačních projektech Post Bellum a jeho partnerů, jimž k tomu Post Bellum udělí souhlas, a to za úplatu či bezúplatně, včetně zveřejnění v ČR i zahraničí prostřednictvím všech známých publikačních a mediálních prostředků (rozhlas, televize, internet, knižní publikace, časopis, noviny, výstava a další);**

V případě odmítnutí nesmíme s nahrávkou a dalším materiálem pracovat mimo PN (publikace, výstavy a další např. video výstupy)

V backendu zaškrtneme třetí bod Omezeného souhlasu: „Pamětník si nepřeje být součástí vzdělávacích, mediálních ani propagačních projektů.“

Nad jménem pamětníka se na kartě objeví po uložení upozornění:

Pamětník si nepřeje být součástí veřejných výstupů!

5) Předání kontaktů třetím stranám

- předání mých kontaktních údajů odborným spolupracovníkům Post Bellum a třetím stranám, zejména pedagogům, historikům, novinářům a jiným osobám šířícím osvětu.**

Po odmítnutí posledního bodu nesmíme kontakty předat nikomu dalšímu.

V backendu zaškrtneme čtvrtý bod Omezeného souhlasu: „Pamětník si nepřeje předání svých kontaktních údajů třetím stranám.“

Pod adresou pamětníka se po uložení objeví upozornění:

Pamětník si nepřeje šíření kontaktu třetím stranám!

Centrum pomoci Paměti národa
Název dokumentu: Směrnice

Zásady pro podávání informací z osobní dokumentace uživatele služeb v Centru pomoci Paměti národa (CPPN)

Účinnost od: 1. 9.2023

Zpracoval: Mgr. Jakub Suchel

Směrnice je závazná pro všechny pracovníky CPPN. Stanovuje pravidla pro podávání informací z osobní dokumentace v souladu s věcně příslušnými zákony; zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění; vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění; zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách v platném znění; vyhláškou č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci v platném znění; zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a to pouze v míře nezbytné pro ochranu práv a svobod druhých (např. § 8a); Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.

1. Každý uživatel služby poskytované CPPN má právo na informace o údajích, které o něm organizace vede, právo na jejich doplnění, opravu a přesnost, právo nahlížet a pořizovat z dokumentace kopie (výpis/výtisk) a to:

- a) bez zbytečného odkladu,
- b) za dodržení níže uvedených podmínek a podmínek nezbytných pro ochranu práv a svobod druhých osob.

2. Kromě uživatele má k dokumentaci přístup i osoba, kterou uživatel písemně zplnomocnil na základě notářsky ověřené plné moci, že jí mohou být informace poskytnuty.

3. Zplnomocnění od uživatele musí obsahovat přesný výčet informací, které povoluje jiné osobě poskytnout.

4. Poskytnuté zplnomocnění může uživatel kdykoliv změnit či odvolat a tato změna se zaznamená také na původní dokument písemného zplnomocnění.

5. Kromě uživatele a jím zplnomocněné osoby mají právo nahlížet do dokumentace pracovníci odpovědní za odbornou práci s uživatelem, vnitřní kontrolní subjekty a orgány veřejné moci.

6. Uživatel má nárok na nahlížení nebo na pořizování výpisu/výtisku vlastními prostředky ze své osobní dokumentace vždy zdarma. První poskytnutí kopie z dokumentace (výpis/výtisk) za použití prostředků CPPN je také zdarma, při opakovaných nebo nepřiměřených požadavcích na poskytnutí kopie z dokumentace za použití prostředků CPPN (výpis/výtisk) lze vyžadovat úhradu.

7. Na vyžadování úhrady musí pověřený pracovník již při podání žádosti uživatele upozornit.

8. Úhrada nesmí překročit náklady spojené s pořízením poskytovaných informací; výše úhrady bude stanovena podle ceníku (příloha č.1).

9. Konečnou částku za poskytnutí kopie z dokumentace (výpis/výtisk) uživatel uhradí v hotovosti vedoucímu pracovníkovi jakožto pracovníkovi, který je způsobilý k příjmu hotovosti na základě dohody o odpovědnosti za hodnoty svěřené k vyúčtování.

Vedoucí pracovník potvrdí uživateli provedení úhrady vydáním příjmového pokladního dokladu, přičemž kopii tohoto příjmového pokladního dokladu společně s finanční částkou přijatou jako úhrada za poskytnutí kopie z dokumentace (výpis/výtisk) a celkovým soupisem přijatých úhrad identifikujících plátce jméno a příjmení) odevzdá na konci kalendářního měsíce odpovědnému pracovníkovi pokladny CPN.

10. Uživatel nebo jím zplnomocněná osoba může do dokumentace nahlížet, pořizovat kopii (výpis/výtisk) dokumentace pouze v přítomnosti vedoucího pracovníka na daném pracovišti, který zajistí přístup pouze k

informacím, na které má uživatel nárok a ochrání tak data jiných fyzických osob.

11. Vedoucí pracovník musí bez odkladu, ve složitějších případech či při personálním oslabení nejpozději do 30 dnů informace poskytnout. Na tuto lhůtu musí být uživatel včas upozorněn.

12. Přístup k dokumentaci uživatele, který zemřel, mají osoby blízké, popřípadě osoby určené za jeho života jako osoby, které je možné informovat a dále např. soudní znalci, PČR, kontrolní orgány apod.

13. Pokud je uživatel veden pod anonymními údaji (např. číslo nebo smyšlené jméno), nesmí se po něm vyžadovat zplnomocnění nebo jiný souhlas s poskytnutím údajů jiné osobě, nesmí být tak o něm nikomu poskytována informace, kromě předem určených pracovníků CPPN, kteří mohou do dokumentace nahlížet v souvislosti s poskytováním služeb, dále např. soudní znalci, pověření členové lékařské komory, PČR, kontrolní orgány apod.

14. Uživatel má právo na přístup ke všem informacím v jeho osobní dokumentaci, které se o něm vedou v souvislosti s poskytováním služeb, pokud jsou ale v jeho dokumentaci z oprávněného důvodu uvedeny záznamy o jiných fyzických osobách, které sám uživatel neposkytl, tyto informace mu nesmí být zpřístupněny. Odmítnout, či omezit poskytnutí informací lze pouze na základě důvodů uvedených ve zvláštních zákonech nebo jiných právních předpisech, např. v zákonu č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím (ochrana utajovaných informací, ochrana obchodního tajemství, ochrana důvěrnosti majetkových poměrů apod.)

15. V případě požadavku na pouhé nahlížení do osobní dokumentace bez pořizování kopie (výpis/výtisk) není vyžadováno písemné podání žádosti; při požadavku na poskytnutí kopie z osobní dokumentace (výpis/výtisk) podává uživatel vedoucímu daného pracoviště nebo jeho zástupci požadavek písemně prostřednictvím formuláře Žádost o pořízení kopie – výpisu/výtisku z dokumentace (příloha č. 2); tato žádost bude následně zařazena do spisu uživatele.

Příloha směrnice č. 1

Ceník kopií z osobní dokumentace uživatelů služeb v CPPN při použití prostředků CPPN
černobílá kopie*

1-100 stran formátu A4 2,00 Kč

100 a více stran formátu A4 1,50 Kč

Barevná kopie*

1-100 stran formátu A4 10,00 Kč

100 a více stran formátu A4 7,00 Kč

Ruční opis*

1 strana formátu A4 50,00 Kč

* První poskytnutí kopie z dokumentace (výpis/výtisk) za použití prostředků CPPN je zdarma, při opakovaných nebo nepřiměřených požadavcích na poskytnutí kopie z dokumentace za použití prostředků CPPN (výpis/výtisk) lze vyžadovat úhradu. Ceny uvedené v ceníku jsou konečné, CPPN není plátcem daně z přidané hodnoty.

Příloha směrnice č. 2

Žádost o pořízení kopie – výpisu/výtisku z dokumentace uživatele

jméno žadatele:

adresa:

telefon:

e-mail {nepovinné}:

Žádám pracoviště (název):

o opis/kopii (platné zaškrtněte) z mé osobní spisové dokumentace za účelem:

a beru na vědomí, že mi mohou být účtovány poplatky až do výše skutečných nákladů spojených s vyřízením žádosti.

Dne:

Vyřídil (čitelně jméno a podpis)

Souhlas se zpracováním osobních údajů

Já níže podepsaný/á: _____

datum narození: _____

trvale bytem: _____

tel. kontakt: _____

email: _____

jsem byl/a seznámen/a s projekty neziskové organizace POST BELLUM, z. ú., se sídlem Španělská 1073/7, 120 00 Praha 2, IČ: 26548526 (dále jen „**Post Bellum**“) a především s činností Centra pomoci Paměti národa (dále jen „**CPPN**“) a s možností využít jeho služeb. Mezi služby CPPN patří zejména odborné a občanské poradenství, zprostředkování lékařské, psychologické či právní pomoci, poskytování asistenčních a sociálně aktivizačních služeb a poskytování finanční a hmotné podpory (dále jen „**Služby CPPN**“). Podrobnější popis Služeb CPPN je dostupný na stránkách <https://www.postbellum.cz/co-delame/projekty/centrum-pomoci>.

Podpisem níže proto uděluji Post Bellum po dobu nutnosti zpracování osobních údajů v souladu s účely níže nebo do odvolání souhlas se zpracováním svých identifikačních údajů (jméno, příjmení, datum narození) a kontaktních údajů (telefon, email, adresa bydliště) za následujícími účely:

- zaslání přání k jubileu, a to elektronickou nebo písemnou formou;
- zjištění mé sociální a životní situace za účelem nabídky odpovídající formy pomoci ze strany CPPN s tím, že zjištění může probíhat formou telefonického hovoru, písemně, elektronicky či prostřednictvím sociálního šetření (tedy osobního šetření v místě mého bydliště);
- poskytnutí specifických Služeb CPPN v souladu se vzájemnou dohodou a s mou zjištěnou sociální a životní situací;
- předání mých kontaktních údajů odborným spolupracovníkům Post Bellum a třetím stranám, kteří zajišťují činnost CPPN a poskytování Služeb CPPN.

Byl/a jsem seznámen/a s možností tento souhlas kdykoli odvolat skrze e-mail poverenec@postbellum.cz, dopisem adresovaným na výše uvedenou adresu či osobně, a to po ověření mé totožnosti na základě kontaktních údajů. Odvolání souhlasu nemá vliv na již provedené zpracování. V odůvodněných případech odvolání souhlasu nemá vliv na uchování údajů na základě jiných právních titulů.

Rozumím, že stejným způsobem mohu požádat o přístup k mým osobním údajům, opravu nepřesných či neúplných osobních údajů, jakož i že mohu podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz. V situacích předvídaných právní úpravou mám dále právo na výmaz, omezení zpracování a přenositelnost zpracování údajů.

V dne Podpis

2.8. Příloha směrnice č. 15 Post Bellum

Pravidla pro poskytování kontaktů na pamětníky třetím osobám.

Naše dlouhodobé stanovisko je, že lidem zvenčí, pokud jim nejsme nějak speciálně zavázáni, pamětníky NEVYHLEDÁVÁME, měli by si je na Paměti národa najít sami (jak to mají dělat – zaregistrovat se jako badatelé a využít navigaci přes kategorie a výročí, příp. fulltextové vyhledávání apod, dost může pomoci i web PNS či aplikace – viz. návrh vzorového mailu) a pokud si sami konkrétního pamětníka najdou, snažíme se jim kontakt zprostředkovat.

15.1. KDY MŮŽEME POSKYTNOUT KONTAKT NA PAMĚTNÍKA?

- Platí, že automaticky můžeme bez domluvy přímo s pamětníkem poskytnout kontakt třetí osobě, kterou považujeme za důvěryhodnou (např. pedagog zapojený do PNS, novinář – ale taky ne úplně každý, nebo student, který píše bakalářku či diplomku a je z j mailu či telefonátu mailu zřejmé, že o tématu už něco ví). Pokud má pamětník v záložce SOUKROMÍ zaškrtnuto v kolonce Souhlas se zpřístupněním osobních dat pedagogům a badatelům zaškrtnuto ANO, mělo by jít o pamětníka, který podepsal plné znění aktuální verze souhlasu, kde je možnost předávání kontaktních informací odborné veřejnosti výslovně uvedena. Takovému pamětníkovi nemusíme zvlášť volat a můžeme např. telefon rovnou poskytnout. Vždy ale doporučuji kouknout jak na souhlas (sken je vždy uložen v DETAILU karty pamětníka) tak i na případné poznámky v kartě pamětníka.
- Pokud je v SOUKROMÍ zaškrtnuto NE, znamená to, že buď pamětník tímto způsobem souhlas omezil, výslovně si nepřeje být veřejností obtěžován, anebo jde o starší verzi souhlasu. Pokud kdokoli o kontakt na takového pamětníka stojí, tak je potřeba tuto věc vyřešit buď přímo s pamětníkem anebo se sběračem, který rozhovor natáčel (toho poznáte dle záložky NAHRÁVKY nebo HISTORIE PŘEDÁVÁNÍ v kartě pamětníka). Často se ale stane, že bude kontakt chybět, bude neúplný či neaktuální. Je třeba všem zájemcům vysvětlovat, že není v našich aktuálních možnostech udržovat aktualizovanou evidenci kontaktů na tisíce pamětníků, když máme archiv budovaný už 15 let.
- Pokud sami budete chtít komukoli vyjít vstříc a pamětníka dotyčnému začnete hledat, doporučuji pár pomůcek. V základním filtrování v backendu PN je možné i přes řadu známých nedostatků najít spoustu údajů. Například když chceme vyfiltrovat pamětníka ze Zlínského kraje, který žije (to znamená, že nemáme informaci o tom, že zemřel), tak si vybereme v kolonce REGION Zlínský kraj, v kolonce SLOUPEC nastavíme PAMĚTNÍK – ROK ÚMRTÍ a ve vedlejším okénku vybereme JE PRÁZDNÝ, to znamená, že není vyplněno datum úmrtí. Takto se z nějakých 6000 položek v backendu vyfiltruje 41 pamětníků. Filtr navíc ještě můžeme zúžit, když v položce STAV vybereme PUBLIKOVANÍ PAMĚTNÍCI, což nám zvýší jistotu, že jde o skutečné pamětníky, kteří nám dali souhlas a víme, že se s nimi nějak pracovalo.

Sepsal: Michal Šmíd, šéf editor Paměti národa

Příloha k směrnici č. 15

Návrh vzorové odpovědi na poptávku po kontaktech na pamětníky

Vážená paní XY, Vážený pane XY,

děkujeme za Váš zájem o pamětnické příběhy.

Bohužel naše databáze vzpomínek pamětníků, kterých jsme publikovali přes tři tisíce (a další stovky vzpomínek pamětníků se průběžně zpracovávají) není zase tak dobře připravená na požadavky podobné tomu Vašemu a je docela pracné provést rešerši a takového pamětníka dohledat. Velká většina nahrávek na našem portále pochází ze sbírky Post Bellum, která je budována už 15 let. Zdaleka ne na všechny pamětníky máme nyní k dispozici aktuální kontakty. Další úskalí tkví v tom, že možnost poskytování kontaktů na pamětníky pro badatelské účely třetím osobám je v námi uzavíraných dohodách s pamětníky uvedena až zhruba v posledních dvou letech. U starších rozhovorů je potřeba pamětníky oslovovat přímo a možnost předání kontaktu pro další zájemce je s nimi potřeba projednat. I přes zmíněné problémy věřím, že bychom Vám mohli nějakým způsobem nápomocni.

Praxe je taková, že nás zájemci - učitelé, studenti, novináři a další badatelé - oslovují s prosbou na zprostředkování kontaktu na konkrétní osobu, jejíž příběh si sami najdou na našem portálu www.pametnaroda.cz

Zúžit výběr pamětníků vám pomůže naše navigace přes navázané pamětnické kategorie:

<http://www.pametnaroda.cz/category> či výročí <http://www.pametnaroda.cz/epoch/detail/id/1>

Na pamětnické kategorie a výročí jsou jednotlivé vzpomínky navázány, podle výběru vhodných témat či výročí lze výběr zúžit. Takže pokud hledáte například politické vězně z 50. let, tak publikované vzpomínky najdete dle příslušné kategorie:

<http://www.pametnaroda.cz/category/detail/id/11>

Stejně tak se až v posledních 2 – 3 letech snažíme jednotlivé vzpomínky provazovat s určitou lokalitou či regionem, dříve jsme to nedělali a byli v tomto odkázáni na fulltextové vyhledávání či hledání v protokolech k nahrávkám. V tomto směru by Vám mohlo pomoci vytipovat si lokální příběhy podle naší aplikace Místa Paměti národa. Ta je určena primárně pro smartphony a tablety, ale je k dispozici i online:

<http://www.mistapametinaroda.cz/>

Umožní Vám vyhledat si rychle některé příběhy, které se vztahují ke konkrétnímu regionu

Dále je pak možné pamětníky dohledat na webu našeho vzdělávacího projektu Příběhy našich sousedů:

<http://www.pribehynasichsousedu.cz/>

zde je opět výhodou přiřazení příběhů ke konkrétnímu místu či regionu, kde se příběhy dokumentovaly (většinou jde o časově omezenou dokumentační aktivitu v jednom místě či regionu). Také je zde větší pravděpodobnost, že půjde o dosud žijící pamětníky (projekt běží v posledních třech letech), kterým nečiní potíže setkávat se s mladými lidmi.

Z hlavy bych asi mohl doporučit pamětníky, o kterých vím, že se akcí pro veřejnost pravidelně účastní a bydlí v Brně či v okolí:

Erika Bezdíčková – přeživší Holocaustu

<http://www.pametnaroda.cz/witness/index/id/1577>

Bohumil Robeš – protikomunistický odbojář a politický vězeň

STANDARD č. 3

Jednání se zájemcem o službu

Tento dokument je určen sociálním pracovníkům Centra pomoci Paměti národa jako soubor postupů a doporučení pro práci se zájemci a uživateli.

Při jednání se zájemci/uživateli, klientovi služeb ve všech oblastech poskytování služby uplatňují pracovníci Centra pomoci Paměti národa nediskriminující přístupy. Služby jsou poskytovány bez ohledu na pohlaví, rasu, národnost, barvu pleti, věk, politickou a státní příslušnost, vyznání, fyzický a duševní handicap anebo zdravotní stav.

Pracovníci dále dodržují zásady práce s uživatelem, které jsou v souladu s posláním sociální služby a provozním řádem CPPN. (Dokument Poslání, cíle, zásady; Provozní řád CPPN; Provozní řád CPPN).

Informování o službě

- 1) Informace o službě jsou poskytovány v jednoduché formě, srozumitelné pro cílovou skupinu.
- 2) Informování o službě probíhá v ústní podobě (v rámci telefonického kontaktu, při jednání na úřadech, při návštěvách sociálních zařízení atd.) a v písemné podobě (email, dopis).
- 3) Poskytované informace obsahují: název, adresu, nabízené služby a dobu jejich poskytování.
- 4) Informace v písemné podobě jsou umístěny na internetových stránkách a zasílány spolupracujícím organizacím.

Pracovní postup jednání se zájemcem o službu

- 1) Zájemce o službu je při kontaktu s pracovníkem informován o službách a podmínkách poskytování služby. Zájemce má k dispozici i písemné informace v podobě letáků služby.
- 2) Pracovník před započítím rozhovoru nebo prostřednictvím rozhovoru se zájemcem o službu zjišťuje, zda zájemce spadá do cílové skupiny.
- 3) Zájemce nespadá do cílové skupiny – službu není možné poskytnout, zájemci jsou předány informace o jiných vhodných službách.
- 4) Zájemce spadá do cílové skupiny – pracovník si spolu se zájemcem vyjasní, zda nabízené služby mohou řešit potřebu zájemce; pokud ne, nabídne pracovník zájemci kontakty na vhodné služby.
- 5) Jestliže zájemce přistoupí na podmínky poskytované služby, služba je poskytnuta v rozsahu a formě, na které se zájemce s pracovníkem domluví.
- 6) Zájemce o službu si k jednání může přizvat další osobu.
- 7) Jednání se zájemcem neproběhne, pokud je zájemce pod vlivem návykové látky a není schopen spolupracovat, je agresivní, svým zápachem a zanedbaným zevnějškem narušuje práva pracovníků a jiných uživatelů. Je-li zájemce schopen přiměřeným způsobem komunikovat, je schůzka přeložena na jiný termín. Pokud v poskytnutí brání jazyková bariéra, jsou uživateli předány informace o vhodných službách.

Prostředí pro předávání informací a průběh rozhovoru

- 1) Poradenský rozhovor probíhá telefonicky, v přirozeném prostředí zájemce – v domácím prostředí, jiném dle vzájemné dohody nebo konzultační místnosti CPPN v sídle nebo pobočce organizace Post Bellum.
- 2) V případě osobního setkání v konzultační místnosti má pracovník vizitku se svým jménem umístěnou před sebou na pracovním stole.
- 3) Další osoba (praktikant, nový zaměstnanec při nástupu atp.) je při jednání přítomná jen s výslovným souhlasem zájemce.
- 4) Uživatel má možnost si přizvat k jednání třetí osobu.
- 5) Pracovník dbá na to, aby rozhovor probíhal v bezpečném a nerušeném prostředí, které je vždy čisté, uklizené a dobře vyvětrané.
- 6) Pracovník zjišťuje důvod, proč se zájemce na Centrum pomoci obrací. (např. Co Vás k nám přivádí? Jak Vám mohu pomoci?).
- 7) Pracovník seznámí zájemce s nabízenými službami a jejich podmínkami.
- 8) Pracovník si spolu se zájemcem vyjasní, zda nabízené služby mohou řešit potřebu zájemce.
- 9) Pokud služby nabízené v CPPN neřeší potřebu zájemce, pracovník doporučí či zprostředkuje zájemci jinou vhodnou službu.
- 10) Pracovník si v průběhu rozhovoru ověřuje, zda zájemce předávaným informacím rozumí.

Pravidla pro jednání s uživatelem služby

- 1) Pokud pracovník shledá v průběhu konzultace, že hygienický stav uživatele je neslučitelný s pokračováním v poskytování služby, může službu přerušit.
- 2) Tuto informaci uživateli sděluje citlivě, může mu doporučit organizaci, která poskytuje nezbytný hygienický servis.
- 3) Pracovník vizuálně posuzuje chování, vnímání a roztěkanost uživatele z důvodu potenciální intoxikace (nahodilé vnímání a reakce na podněty ze strany uživatele, trhavé, cyklické pohyby, apatie, hyperaktivita apod.).
- 4) Pracovník si cílenými otázkami ověřuje, zda uživatel chápe, co mu pracovník říká. Pracovník může přímou otázkou zjišťovat, zda uživatel není pod vlivem nějaké látky, která zhoršuje vnímání a ztěžuje komunikaci.
- 5) Pokud pracovník shledá, že psychický stav uživatele je neslučitelný s poskytnutím služby, může službu přerušit.
- 6) Tuto informaci sděluje uživateli citlivě, může uživateli doporučit organizaci, kde by mu byla poskytnuta služba odpovídající jeho současnému stavu.
- 7) Pokud si pracovník není jistý svým závěrem, zda a kdy přerušit jednání, může se souhlasem uživatele, přizvat některého z kolegů ke konzultaci.
- 8) Uživatel je vždy informován, je-li to možné, o možnosti dostavit se na další schůzku (v případě psychické poruchy neslučitelné s přímým poskytnutím služby v doprovodu třetí osoby, v případě komunikační bariéry v doprovodu tlumočnicka).

Základní pravidla při komunikaci se zájemcem/uživatelem

- 1) Získání pozornosti před zahájením komunikace.
- 2) Pozorné všímání si, zda zájemce/uživatel slyší, vidí a jak se cítí.
- 3) Pracovník při komunikaci se zájemcem/uživatelem užívá vykání. Toto pravidlo je oboustranné.
- 4) Pracovník při komunikaci nepoužívá familiární výrazy (např. oslovení dědo, babi), přezdívky apod.
- 5) Zájemci/uživateli je umožněno používat případné pomůcky ke komunikaci (svůj počítač, komunikační kniha apod.)
- 6) Pracovník mluví zřetelně, jednoduše a jasně.
- 7) Pracovník používá gesta nebo obrázky k podpoře toho, co sděluje.
- 8) Pracovník je pozorný a reaguje na co nejvíc komunikačních signálů.
- 9) Pracovník poskytuje zájemci/uživateli dostatek času na poslouchání a odpověď.
- 10) Pracovník má ošetřený komunikační prostor (volba prostředí, hlučnost, vzdálenost atd.).
- 11) Pracovník si kontroluje, že rozuměl správně.
- 12) Pracovník nepřistupuje na to, aby případný doprovod jednal za zájemce/uživatele, je-li jednání schopen on sám.

Nevidomý zájemce o službu

- 1) jednání bude vždy probíhat ústně a při podpisu a čtení smlouvy je přítomna další osoba, kterou si zájemce zvolí.
- 2) Základní zásady při komunikaci s nevidomou osobou:
 - ústní komunikace
 - před každým (slovním nebo taktilním) kontaktem je potřeba nevidomou osobu oslovit, představit se, a to i v případě, že nás zná (zejména pokud kontakt s námi neočekává)
 - mluvit přímo na člověka – jedná se o základní komunikační slušnost
 - při popisech nebo pokynech používat směrové pojmy (gestikulace nestačí)
 - s osobou nemanipulujeme, slovně ji informujeme, kam se má přesunout, posadit, postavit apod.
 - nepřemísťujeme osobní věci zájemce ani věci společné

Neslyšící zájemci o službu

Jednání bude probíhat písemnou formou, jestliže je toho zájemce schopen. V případě, že toho není schopen, je třeba, aby si uživatel zajistil doprovod tlumočnicka.

Negramotní zájemci o službu

Jednání bude probíhat ústní formou a srozumitelnou řečí. Pracovníci se zájemce doptávají, zda všemu porozuměl.

Cizinci

Pokud zájemce není schopen komunikovat ve srozumitelné formě a nechce využít jiné doporučené služby, je třeba, aby přišel v doprovodu tlumočnicka, kterého si zajistí.

Co je dobré vědět při komunikaci s lidmi

- 1) Mohou mít nezjištěné zdravotní problémy, případně užívat léky, které ovlivňují komunikaci (např. nedostatečný sluch, epilepsie, bolesti, fyzické problémy, psychické a psychiatrické problémy).
- 2) Nemusí rozumět všemu, co je jim sdělováno (např. odpovídají pouze na tón hlasu, porozumí pouze části řečeného; mohou odpovídat ano, i když nerozumí úplně).
- 3) Potřebují čas na pochopení a odpovídání; některým lidem trvá delší dobu porozumět tomu, co říkáme, případně potřebují delší čas na odpověď.
- 4) Pracovníci, kteří jsou přítomni jednání, by v komunikaci mezi sebou měli mluvit tak, aby jim zájemce/uživatel rozuměl a pochopil, o čem hovoří.

Pracovní postup pro odmítnutí zájemce o službu

Zájemce může být odmítnut buď z důvodu, že požaduje službu, kterou CPPN neposkytuje, nebo z důvodu naplněné kapacity.

- 1) V případě, že zájemce požaduje službu, kterou CPPN neposkytuje, je zájemci předána informace o možných zdrojích, kde by mu mohla být požadovaná služba poskytnuta.
- 2) Pokud je zájemci odmítnuto poskytnutí služby z důvodu kapacity, je pracovníky informován o přibližném termínu, kdy kapacitní důvody pominou. Chce-li být zájemce o uvolnění kapacity informován, je třeba, aby předal pracovníkům své jméno a telefonický či emailový kontakt, na který mu lze informaci o uvolněné kapacitě zaslat. Pracovníci tyto údaje zapíší do pořadníku a poté zájemce informují.
- 3) Na žádost zájemce pracovník vystaví potvrzení o odmítnutí služby s uvedením důvodu.

Příloha:

3.2. Specifika práce s cílovou skupinou – s pamětníky Paměti národa

STANDARD Č. 3.1

PROVOZNÍ ŘÁD Centra pomoci Paměti národa – verze pro klienty, pravidla poskytování služby

- Posláním Centra pomoci Paměti národa (CPPN) je pomáhat seniorům, zejména pamětníkům, jejichž vzpomínky zaznamenali dokumentaristé do databáze Paměti národa organizace Post Bellum, z.ú. Službu odborného poradenství poskytujeme účastníkům 2. a 3. odboje, lidem perzekvovaným totalitními režimy 20. století, stejně jako jejich příbuzným a blízkým, i těm, kteří o ně pečují. Nabízíme pomoc zorientovat se nejen v obtížných životních situacích a poskytujeme podporu při jejich řešení.
- CPPN poskytuje klientům odborné sociální poradenství v nepříznivé sociální situaci nebo v případě, jim taková situace hrozí.
- Při konzultaci v poradně klient objasní svou problémovou situaci a společně s pracovníkem CPPN si ujasní, čeho chce dosáhnout. Pracovník seznámí klienta s příslušnou právní úpravou, s jeho právy a povinnostmi, případně sankcemi, a společně hledají způsoby řešení problému klienta a jejich dopad. Klient se sám rozhoduje o výběru z nabídnutých řešení. Pracovník vždy respektuje názor a rozhodnutí klienta.
- Pro příznivé vyřešení problémové situace klienta se předpokládá jeho aktivní spolupráce, sdělení přesných a úplných informací.
- Poradci v Centru pomoci jsou navzájem zastupitelní, tzn. že klient nemá možnost si poradce vybírat
- V odůvodněných případech může pracovník CPPN případ klienta konzultovat s externími specialisty a klient tak může být objednan na další termín.
- Klient může kdykoliv ukončit konzultaci, může změnit téma konzultace nebo určit, který problém chce řešit přednostně.
- CPPN není advokátní kancelář (nezastupuje klienta před soudem, nepodává žaloby), není manželská ani psychologická poradna (neřeší vztahovou ani psychologickou stránku věci).
- Poradenství poskytují vyškolení sociální pracovníci, kteří se orientují v právních předpisech, mají přehled o sociálních službách a úřadech v regionu a řídí se Etickým kodexem CPPN.
- CPPN poskytuje též referenční informace o návazných službách, na které v odůvodněných případech odkazuje. Pokud se klient nachází v krizové situaci, může ho poradna přímo kontaktovat s příslušným krizovým centrem nebo odborníkem – specialistou.
- Služby Centra pomoci Paměti národa jsou poskytovány bezplatně.
- CPPN zachovává naprostou diskrétnost o informacích, které od klienta získá včetně toho, že poradnu navštívil. Klient má možnost zůstat v anonymitě.
- CPPN není zbavena ohlašovací povinnosti. Dozví-li se poradce při konzultaci o spáchání trestného činu, má povinnost případ ohlásit policii.
- Při řešení sporů je CPPN nestranná a ve svém jednání nezávislá na jakýchkoliv vnějších subjektech.
- CPPN uplatňuje politiku rovných příležitostí. V případě diskriminačního chování může být klient na své chování upozorněn.

- Se stížností na kvalitu poskytované služby CPPN se může klient písemně obracet na vedení CPPN. Požadovaný kontakt mu bude sdělen pracovníkem. Stížnost bude vyřízena do 30 dnů.
- Klientovi může být služba přerušena nebo ukončena, jestliže klient jeví známky vlivu omamných látek, chová se agresivně, má psychiatrické projevy (dezorientované chování, obtíže s komunikací), jsou na něm patrné projevy akutního infekčního onemocnění, ohrožuje hygienické prostředí poradny např. výrazným zápachem, nečistým oděvem apod., poškodil svým jednáním dobré jméno CPPN, požaduje službu, která není v kompetenci CPPN, hledá nezákonné východisko při řešení své situace. Po přerušení nebo ukončení služby je klient povinen opustit prostory CPPN.
- V případě náhlé zdravotní komplikace klienta pracovník CPPN poskytne klientovi první pomoc a zavolá rychlou záchranou službu (155).
- V případě náhlé zdravotní komplikace pracovníka CPPN je klient oprávněn použít telefon poradny a zavolat rychlou záchranou službu (155).
- V případě vzniku živelné pohromy (požáru apod.) pracovníci dávají klientům instrukce o nouzovém východu a urychleném opuštění budovy.

Popis způsobu uzavírání smlouvy

Smlouva s klientem je uzavřena písemně nebo ústně, na základě konzultace se sociálním pracovníkem spojené se sociálním šetřením, prováděné zpravidla v domácnosti žadatele. Jedná se o zjištění potřebných informací, které umožní relevantní rozhodnutí o oprávněnosti žádosti na poskytnutí služby. Cílem tohoto šetření je zmapovat aktuální situaci zájemce, míru jeho potřeb, ale i jeho vůli a názor na ni. Na základě toho je dále pracováno v procesu individuálního plánování. Plánování poskytování služby je vždy postaveno na schopnostech a možnostech klienta. Podpora a aktivní pomoc je poskytována v míře, jaká je pro konkrétní případ domluvena. V průběhu poskytování služby má klient možnost měnit své osobní cíle a služba je pak přizpůsobena aktuální situaci tak, aby byla poskytována maximálně efektivně.

Vedení dokumentace

Po uzavření smlouvy o poskytování služeb je založena elektronická složka, do které má klient právo nahlédnout po předchozí domluvě.

Časový rozsah

Doporučená doba trvání jedné konzultace činí 1-2 hodiny v závislosti na závažnosti situace; pracovník Centra je k dispozici také formou telefonického či e-mailového poradenství.

Komunikace

Pracovníky služby je možné kontaktovat telefonicky nebo e-mailem, osobně v sídle či na regionální pobočce Paměti národa nejlépe po předchozí telefonické či emailové domluvě, dále zavoláním na Linku pro pomoc, která je v provozu v pracovní dny 9-17 hod.

Úhrady za služby

Služba je ze zákona bez úhrady.

Vyřizování stížností

Každý klient, 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 jakýmkoliv způsobem ohroženi. Centrum pomoci Paměti národa má pro vyřizování stížností stanovena vnitřní pravidla, která jsou podrobně zaznamenána v další příloze smlouvy.

Ukončení služby

Klient služby může spolupráci písemně vypovědět kdykoliv bez udání důvodu, a tím ukončit její poskytování. Spolupráce (smlouva) bude ukončena ke dni podání výpovědi nebo jinak dle individuální dohody s poskytovatelem. Ze strany CPPN je služba ukončena pominutím důvodů pro poskytování služby nebo naplněním cílů stanovených pro spolupráci dle individuálního plánu. Spolupráci je možné ukončit i z důvodu dlouhodobého neplnění plánu, či při opakovaném či soustavném nevhodném chování klienta. O ukončení poskytování služby se snažíme informovat. Při ukončení spolupráce může pracovník uživateli služby nabídnout kontakty na dostupné návazné služby v místě jeho bydliště např. organizace poskytující návazné či jiné sociální služby, komunitní centra atd.) Na základě přání klienta může pracovník Centra kontakt s návaznou službou zprostředkovat přímo.

Metodický postup – specifika práce

Příloha 3.2.

Cílovou skupinou Centra pomoci jsou senioři ohrožení sociálním vyloučením – osoby v seniorském věku od 65+ let. Důraz je kladen zejména na potřeby seniorů – pamětníků z databáze Paměti národa, bojovníků proti totalitním režimům 20. století, kteří byli těmito režimy perzekuováni či jejich příbuzní, stejně jako pomoc a podpora osob, které o ně pečují.

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.

Poskytujeme a jsme připraveni dlouhodobě poskytovat stejné služby ze zákona jako každé jiné sociální poradenství, ovšem s přihlédnutím k životním osudům pamětníků a s pocitem společenského dluhu i nad rámec běžné sociální práce, např. v míře intervence při jednání s jinými poskytovateli.

Také se často setkáváme s pochopitelným postojem jejich nedůvěry vůči státním nebo jiným organizacím či hrdosti, kdy nám sdělují, že nikdy v životě „po státu“ nic nežádali a na svém postoji nehodlají nic měnit až do konce života. Na druhou stranu, tito pamětníci vkládají důvěru v činnost organizace Post Bellum, které svěřili svůj osobní příběh v rámci projektu Paměti národa.

Velký význam má i specifická potřeba sociální aktivizace. Nad rámec běžné sociální práce, zajišťovat konkrétního společníka v případě osamění (na základě sociálního šetření, ve spolupráci sociálního pracovníka s dobrovolníkem), organizovat setkávání mezi pamětníky navzájem či vytvářet mezigeneračních kluby, plánujeme budování míst, která budou nabízet i organizovat program pro pamětníky, ***zahrnujících mj. také společnou tvorbu rozhovorů či digitalizaci soukromých rodinných archivů apod.*** Díky těmto aktivitám budeme mít šanci být s pamětníky v pravidelném kontaktu, včas rozpoznat a věnovat pozornost jejich aktuálním potřebám a vytvářet důvěrný prostor pro vlastní sdílení pamětníků.

Od vzniku Centra pomoci postupně, napřed na základě jednotlivých zkušeností, a později potvrzené statistickými daty a na základě sociálních šetření jsme dospěli k následujícím závěrům, které se každodenně promítají do sociální práce ze strany Centra pomoci.

- Mnoho pamětníků vyjadřuje nedůvěru vůči státním i jiným organizacím. Mluví o pocitu hrdosti, kdy sdělují, že nikdy nic „po státu“ nežádali, především z důvodu osobních negativních zkušeností se státní mocí, a na svém postoji nemají potřebu nic měnit. Snažíme se pro ně působit jako bezpečný prostředník a díky jejich důvěře v činnost naší organizace tento jejich názor upravit.
- Díky práci organizace Post Bellum, k nám mají pamětníci velkou důvěru, svěřili nám svůj osobní příběh a souhlasili se zveřejněním svých vzpomínek, protože vidí velký smysl v tom, aby se neopakovaly chyby z minulosti. Kontaktem s nimi a zájem ze naší strany, máme možnost tuto důvěru prohlubovat, využíváme proto možnost setkat se s nimi neformálně na výstavách a besedách, které pořádáme, ale i třeba skrz přání k narozeninám.
- Stovky až tisíce pamětníků potřebují služby, které mohou napomoci prožít důstojně vlastní stáří, i když se o ně zdráhají požádat. Většina pamětníků se ostýchá se o pomoc obrátit jako první, aby „neobtěžovali“.

- Zpravidla ani při prvním kontaktu žádnou konkrétní pomoc nevyžadují a subjektivně nepotřebují. S postupem času a upevněním vztahu se na Centrum pomoci ale sami obracejí, využíváme i možnost je na základě získaných indicií s odstupem nebo na popud dalších spolupracovníků organizace opakovat kontakt, zjistit případné změny v jejich životní situaci, taková nabídka pomoci je také s povděkem kvitována.
- V některých případech se jedná do jisté míry i přesvědčování o zavedení konkrétní navazující služby s což se daří snáze právě s ohledem na jejich postoji důvěry.
- Domníváme se, že vzhledem ke specifičnosti jejich životního osudu je v pořádku, že pamětníkům nabízíme službu, kterou sami explicitně nevyžadují, ale objektivně z valné většiny potřebují. Domníváme se, že občanská společnost našim pamětníkům takovou míru intervence dluží, protože bez nich by nenastal přerod z totalitních režimů ke svobodnému demokratickému státu.

STANDARD č. 4

Smlouva o poskytování sociální služby CPPN

Uzavírání smluv s uživateli služby

Tento dokument je určen sociálním pracovníkům sociální služby CPPN jako soubor pravidel, postupů a doporučení pro uzavírání smluv s uživateli služby.

- 1) Smlouva o poskytnutí služby je se zájemci uzavírána ústně i písemně.
- 2) O uzavření ústní smlouvy s uživatelem a poskytnutí služby rozhoduje klíčový pracovník, který je oprávněn smlouvu uzavřít z titulu své náplně práce.
- 3) Před samotným uzavřením smlouvy je zájemce o službu vhodnou formou informován o všech povinnostech a právech plynoucích ze smlouvy. Pracovníci Centra pomoci Paměti národa uzavírají smlouvy se zájemci o službu poté, co jednoznačně projeví souhlas s podmínkami poskytnutí služby.
- 4) Smlouva uzavíraná konkludentně (mlčky) se považuje za uzavřenou se všemi náležitostmi zahájením jejího naplňování.
- 5) V případě ústní podoby smlouvy je tato skutečnost zaznamenána do zápisu z jednání v informačním systému CPPN, a zároveň a že s tím klient souhlasil a zároveň byl seznámen se všemi jejími náležitostmi
- 6) Písemná smlouva je uzavírána s uživatelem v těchto případech:
 - Uživatel o uzavření písemné smlouvy projeví zájem tam, kde se zpravidla neuzavírá (při jednorázovém či krátkodobém osobním poradenství)
 - Charakter služby, která je poskytována písemnou smlouvou vyžaduje – dlouhodobá spolupráce.
- 7) Písemná smlouva je uzavírána v předepsaném formátu na návrh sociálního pracovníka a podepisuje ji na základě pověření ředitel viz [4.2. Příloha SQ CPPN – Scan pověření zástupce ředitele](#)
- 8) [Příloha SQ 4.1. CPPN-Smlouva-o-poskytování-sociálního-poradenství-vzor](#)
- 9) Písemná smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech. Jeden se zakládá do spisu uživatele, druhý se předává uživateli.
- 10) Písemná smlouva je uzavírána na dobu určitou, obvykle na dobu 3 měsíců. O případném prodloužení rozhoduje na návrh klíčového pracovníka ředitel
- 11) Poté je sepsán a podepsán číslovaný Dodatek ke smlouvě [4.3. Příloha SQ CPPN – Dodatek ke smlouvě o poskytnutí sociálního poradenství / sociální služby – vzor](#)
- 12) Uživatel smlouvu podepisuje osobně.
- 13) V případě, že je uživatel omezen ve způsobilosti k právním úkonům a toto omezení se vztahuje i na uzavírání smluvních vztahů, smlouvu podepisuje opatrovník.
- 14) Jestliže zájemce nemůže psát a číst, ale je schopen sám jednat. V tomto případě je potřebný pro uzavření smlouvy úřední zápis. Úřední zápis není nutný, jestliže se zájemce může seznámit s obsahem smlouvy buď pomocí speciálních pomůcek, popřípadě prostřednictvím jiné osoby, kterou si zvolí a je schopen vlastnoručně smlouvu podepsat.
- 15) Každá písemná smlouva je číslovaná. Číselný kód je sestaven z identifikace roku uzavření smlouvy a pořadí smlouvy vzestupně (např. 1/2023, 2/2023). Kód označující smlouvu je vepsán do hlavičky smlouvy, která je založena ve spisu uživatele.
- 16) Zároveň s každou písemnou smlouvou podepisuje uživatel Prohlášení o seznámení se zásadami zpracování osobních údajů v Centru sociálních služeb, [6.2. Povinné informování uživatelů sociálních služeb a dalších o zpracování osobních údajů](#).

Ukončení služby

- 1) Poskytování služby může být ukončeno ze strany uživatele – na vlastní žádost bez udání důvodu. Je-li uživatelem ústně sděleno, že ukončuje službu, pracovník pořídí písemný záznam o ústním ukončení do uživatelské dokumentace.
- 2) Poskytování služby může být ukončeno ze strany poskytovatele – při porušení pravidel poskytování služby, zejména provozního řádu, při odvolání souhlasu s poskytnutím osobních údajů, v případě neoznámeného odchodu uživatele ze služby – uživatel se bez omluvy nedostaví na domluvenou schůzku a nekontaktuje pracovníky po dobu delší než 14 dnů od neuskutečněné schůzky, uplynutím doby, pro kterou je smlouva sjednána.
- 3) O ukončení služby ze strany poskytovatele rozhoduje ředitel na návrh klíčového pracovníka. Rozhodnutí je zpravidla konzultováno s týmem v rámci porady.
- 4) Každé ukončení smlouvy před uplynutím doby jejího poskytování je písemně zaznamenáno. **4.4. Příloha SQ CPPN – Výpověď smlouvy o poskytování služby – vzor**
- 5) Při odvolání souhlasu s poskytnutím osobních údajů jsou uživateli nadále poskytovány takové služby, které nakládání s údaji nevyžadují.

Smlouva o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství dle § 37 zák.č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

podle § 91 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (v textu dále jen „smlouva“), kterou uzavírají tyto smluvní strany:

Centrum pomoci Paměti národa

Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2

IČ: 256 48 526,

Zastoupené Mgr. Jakubem Suchelem

na straně jedné (v textu smlouvy dále jen „poskytovatel“)

a

příjmení a jméno:

narozen:

trvale bytem:

kontakt (tel./e-mail):

na straně druhé (v textu smlouvy dále jen „klient“)

I.

Rozsah a průběh poskytování sociální služby

Poskytovatel se zavazuje poskytovat klientovi služby odborného sociálního poradenství **formou konzultací a asistence**

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- b) sociálně terapeutické činnosti
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Rozsah služby je definovaný zakázkou klienta (záznam hovoru s pamětníkem). Průběh služby je zaznamenán v zápise z individuální konzultace.

II.

Osobní cíl klienta sociální služby

Osobním cílem klienta je:

.....

(srozumitelná formulace toho, čeho chce klient za pomoci sociální služby dosáhnout).

III.

Místo a čas poskytování služby

- 1) Činnosti služby jsou klientovi poskytovány na adrese:
- V domácím prostředí nebo dle dohody
 - Dále na jednotlivých adresách poboček Centra pomoci:
 - Hlavní město Praha a Středočeský kraj: Španělská 1073/10, Praha 2
 - Plzeňský kraj: Thámová 23, Plzeň
 - Liberecký kraj: Na Okruhu 1185/35, Liberec
 - Pardubický kraj: Třída Míru 60, Machoňova pasáž, Pardubice
 - Olomoucký kraj: Nábřeží Přemyslovců 867/8, Olomouc
 - Jihomoravský kraj: Radnická 369/10, Brno
 - Jihočeský kraj: nám. Přemysla Otakara II. 79/21, České Budějovice 1

a v případě potřeby uživatelů na území Karlovarského, Ústeckého, Královéhradeckého, Zlínského, kraje Vysočina.

- 2) Časový harmonogram služeb poskytovaných klientovi:

V průběhu dne od 8:30 do 17 hod

Termín dalšího setkání s klientem je vždy dohodnut s předstihem.

IV.

Výše a způsob úhrady za sociální službu

Veškeré služby odborného sociálního poradenství jsou poskytovány zdarma.

V.

Informování jiných osob

- Souhlasím, aby klíčový pracovník sděloval informace o mně těmto osobám:

.....
.....
.....

a to v rozsahu:

.....
.....
.....

Tento souhlas může klient kdykoliv **p í s e m n ě** odvolat, či změnit.

VI.

Ujednání o dodržování vnitřních pravidel služby

Klient prohlašuje, že byl seznámen s pravidly služby odborné sociální poradenství, která jsou přílohou a nedílnou součástí smlouvy, a zavazuje se tato pravidla dodržovat.

VII.

Další ujednání a individuální potřeby klienta

.....
.....
.....

VIII.

Doba platnosti a účinnosti smlouvy

- 1) Smlouva nabývá platnosti a účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- 2) Smlouva se uzavírá na dobu s možností prodloužení.

IX.

Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

- 1) Klient může smlouvu vypovědět bez udání důvodu kdykoliv s okamžitou platností.
- 2) Poskytovatel může od smlouvy odstoupit, a to pouze z těchto důvodů:
 - a) Klient hrubě opakovaně porušuje základní pravidla poskytování služby
 - b) Klient bezdůvodně nevyužívá službu ve sjednaném rozsahu
 - c) Poskytovatel ukončuje svou činnost – zákonná lhůta pro ukončení poskytování služby je nejvýše 3 měsíce.

X.

Závěrečná ustanovení

- 1) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou exemplářích s platností originálu v případě opatrovníka ve třech exemplářích. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
- 2) Smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemně.
- 3) Klient nemůže práva vyplývající z této smlouvy postoupit na jinou osobu.
- 4) Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za zjevně nevýhodných podmínek.
- 5) Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí a s jejím obsahem plně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V dne

.....

podpis klienta

.....

podpis poskytovatele

Přílohy:

- Provozní řád a – pravidla poskytování služby
- Stížnosti, podněty, pochvaly

PLNÁ MOC

POST BELLUM, z. ú.

se sídlem: Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2

IČ: 26548526, DIČ: CZ 26548526

zapsaný v rejstříku ústavů vedeném Městským soudem v Praze pod spis. zn. U 920
zastoupená Mikulášem Kroupou, ředitelem

(dále jen „zmocnitel“)

tímto zmocňuje

Jakuba Suchela

nar. dne: 11. 12. 1973

trvale bytem: Janáčkovo nábř. 479/37, 150 00 Praha 5

(dále jen „zmocněnec“)

k vedení Centra pomoci Paměti národa (dále jen „CPPN“). Zmocněnec je výslovně oprávněn uzavírat smlouvy se zaměstnanci a partnery, jak soukromými tak veřejnoprávními, kteří se podílí na realizaci CPPN, dále dohody o provedení práce či smlouvy o uměleckém výkonu s osobami, které zajišťují průběh akcí v rámci CPPN, stejně jako jakékoli jiné smlouvy, jejichž uzavření si vyžádá realizace CPPN. Zmocněnec je dále oprávněn zastupovat zmocnitele ve všech jednáních, která souvisí s CPPN, může podávat žádosti o grant a jednat jménem zmocnitele o zajištění financování projektů realizovaných v rámci CPPN.

Zmocněnec je oprávněn udělovat v rámci výše uvedené plné moci další plné moci. Tuto plnou moc uděluji na dobu neurčitou.

V Praze dne


za Post Bellum, z. ú.
Mikuláš Kroupa, ředitel

Tuto plnou moc přijímám.

V Praze dne

Jakub Suchel

Ověřovací doložka pro legalizaci
Podle ověřovací knihy pošty: Praha 617
Vlastnoručně podepsal: MIKULÁŠ KROUPA

Poř.č.: 16017-0093-0254

Datum a místo narození: 12.08.1975, PRAHA 5, CZ

Adresa pobytu: PRAHA 5, NA HŘEBENKÁCH 2909/82C, CZ

Druh a č. předlož. dokl. totožnosti: Občanský průkaz
210251169

Praha 617 dne 13.01.2023
El Hadi Věra

Podpis, úřední razítko



**Dodatek č. ke smlouvě o poskytování sociální služby Odborné sociální poradenství
dle § 37 zák.č. 108/2006 Sb., o sociálních službách**

podle § 91 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (v textu dále jen „dodatek smlouvy), kterou uzavírají tyto smluvní strany:

Centrum pomoci Paměti národa

Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2

IČ: 256 48 526,

Zastoupené Mgr. Jakubem Suchelem

na straně jedné (v textu smlouvy dále jen „poskytovatel“)

a

příjmení a jméno:

narozen:

trvale bytem:

kontakt (tel./e-mail):

na straně druhé (v textu smlouvy dále jen „klient“)

Obě smluvní strany se dohodly na doplnění Smlouvy č.uzavřené dne

následovně:

Doba poskytování služby se prodlužuje do

Ostatní ustanovení smlouvy zůstávají v platnosti.

V dne

.....

podpis klienta

.....

podpis poskytovatele

Výpověď smlouvy o poskytování sociální služby – Odborné sociální poradenství

Centrum pomoci Paměti národa

Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2

IČ: 256 48 526,

Zastoupené Mgr. Jakubem Suchelem

na straně jedné (v textu smlouvy dále jen „poskytovatel“)

a

příjmení a jméno:

narozen:

trvale bytem:

kontakt (tel./e-mail):

na straně druhé (v textu smlouvy dále jen „klient“)

Ke dni ukončujeme trvání smlouvy o poskytování sociální služby – odborného sociálního poradenství ze dne panu/í, nar.

V dne

.....

podpis poskytovatele

STANDARD č. 5 individuální plánování průběhu sociální služby

Pracovní postup pro individuální plánování a naplňování služby

- 1) Poskytování služeb vychází z předem zjištěných osobních cílů a potřeb uživatele v souladu s posláním a cíli organizace. Pracovník je zjišťuje a ověřuje při jednání se zájemcem o službu a při jejím samotném poskytování.
- 2) V průběhu poskytování služby může uživatel vznášet dotazy ohledně poskytované služby.
- 3) Pracovník spolu s uživatelem vytvoří individuální plán.
- 4) Individuální plán obsahuje:
 - anamnézu a cíl spolupráce – reálný, konkrétně a měřitelně stanovený a dosažitelný
 - kroky vedoucí k cíli – co pracovník poskytne, co uživatel udělá, frekvenci návštěv poradny, uživatel může přijít jednorázově i opakovaně, volbu poradenského pracovníka, uživatel spolupracuje s jedním či více pracovníky na realizaci stanoveného cíle
 - vyhodnocení a ukončení – vyhodnocení kroků, plnění stanoveného cíle, jednorázové či opakované hodnocení
- 5) Pracovník při sestavování individuálního plánu vychází z možností a zdrojů uživatele.
- 6) Individuální plán vede zejména k samostatnosti uživatele a k rozvoji a posílení jeho kompetencí.
- 7) Při plánování je respektován názor uživatele, uživatel má právo měnit zvolené cíle i způsoby jejich naplňování.
- 8) Pracovník sleduje a hodnotí spolupráci uživatele při tvorbě a naplňování individuálního plánu.
- 9) Pracovník při realizaci individuálního plánu využívá nejen nabídku vlastního zařízení, ale čerpá možnosti i z návazných služeb – veřejných i soukromých. Pro tyto účely má k dispozici podklady z jiných organizací ve formě letáků, adresářů, aktuální informace z internetu apod.

Pracovní postup při vedení osobní konzultace, telefonické a e-mailové komunikace

- 1) Uživatel má právo v rámci konzultace na anonymní vystupování. Při osobní konzultaci dbá pracovník, aby byl klient seznámen s jeho jménem. V rámci konzultace se klientovi vždy představí. Při telefonické konzultaci pracovník ohlásí název pracoviště a poté řekne své jméno.
Pro e-mailovou komunikaci použije pracovník standardizovaný podpis. **05.1. Příloha SQ CPPN – Vzor standardizovaného podpisu**
- 2) Pracovník při konzultaci mapuje situaci a přání uživatele. Zodpoví dotazy týkající se poskytnutí služby.
- 3) Při osobní a telefonické komunikaci formulují společně zakázku a způsob jejího plnění. Při písemné komunikaci formuluje pracovník zakázku na základě dotazu.
- 4) Poté pracovník přistoupí k naplnění domluveného individuálního plánu – poskytování informací, doporučení, podklady pro řešení problému, či plánování návštěv za účelem využití technického zázemí. Pracovník může uživateli poskytnout dostupné letáky, tištěné informace atp. Při písemné komunikaci zodpoví pracovník uživateli dotazy a svou odpověď konzultuje alespoň s jedním z kolegů.
- 5) Pracovník je zodpovědný za průběh služby nikoliv za splnění cíle.
- 6) V průběhu osobní a telefonické konzultace pracovník vyhodnocuje s uživatelem, zda je naplňován stanovený cíl. Stanovený cíl je možno v průběhu spolupráce změnit.
- 7) Při dlouhodobé spolupráci pracovník minimálně 1x3 měsíce provádí s uživatelem vyhodnocení individuálního plánu.
- 8) Pokud je cíl naplněn a uživatel nemá zájem o další spolupráci při řešení své situace, služba může být ukončena.

Korespondence

- 1) CPPN neposkytuje poradenství prostřednictvím poštovní korespondence. V případě, že se CPPN obrátí klient dopisem, je mu stručně odpovězeno a doporučeno, aby využil jinou formu komunikace. Dopisy jsou uloženy po dobu dvou roků v uzamčeném šanonu s názvem korespondence, který je uložen v sídle organizace či jejích pobočkách, poté jsou skartovány.
Odpovědi jsou zasílány poštou formou obyčejného dopisu.
- 2) V případě, že poradna obdrží doporučený dopis, je na tento odpovězeno a odpověď je odeslána prostřednictvím pověřeného sociálního pracovníka CPPN.

Klíčový pracovník

- 1) Klíčovým pracovníkem je ten sociální pracovník, se kterým uživatel jedná o svém problému, žádosti. Pracovníci se v poradně střídají, uživatel se může domluvit na schůzce s konkrétním pracovníkem. Klíčový pracovník vede záznamy z jednání a individuální plány uživatelů.
- 2) Z důvodu vzájemné zastupitelnosti mají pracovníci jednotlivých poraden přístup k elektronickým záznamům dané poradny.
- 3) V případě neanonymního poskytování služby se s uživatelem uzavírá písemná smlouva. Klíčovým pracovníkem uživatele, s nímž se uzavírá písemná smlouva o poskytnutí služby, se stává pracovník, který vedoucí předkládá návrh na uzavření smlouvy. Písemná smlouva je dlouhodobá, zpravidla je uzavřena na 3 měsíce.
- 4) Změna klíčového pracovníka ze strany uživatele – uživatel může změnit klíčového pracovníka 1 x za 3 měsíce, s odůvodněnou písemnou žádostí se obrací na vedoucího služby. Původní klíčový pracovník se změnou musí souhlasit, stejně jako pracovník, kterého uživatel navrhuje jako svého nového klíčového pracovníka. Pokud by nesouhlasil některý z pracovníků, musí toto odůvodnit vedoucí. Vedoucí na základě získaných podkladů a stanovených kritérií rozhodne. V případě potřeby se může poradit v týmu.

Zaznamenávání individuálních plánů

- 1) Individuální plánování je zaznamenáváno do Sociální sekce databáze Paměti národa. Uživatel může požádat o kopii záznamů. Kopii záznamů lze vydat pouze uživateli, který nevystupuje anonymně. V tom případě pracovník postupuje dle směrnice [02.5. Směrnice Zásady pro podávání informací z osobní dokumentace uživatele služeb v organizaci a CPPN](#).
- 2) Chce-li uživatel využívat dlouhodobou podporu, nemůže vystupovat anonymně. V tomto případě je uzavřena písemná smlouva o poskytnutí sociální služby [04.4., 04.1. Příloha SQ CPPN – Smlouva o poskytnutí sociální služby – vzor](#) a je podepsán formulář na základě nařízení – Povinné informování uživatelů sociálních služeb a dalších o zpracování osobních údajů [06.2. Příloha CPPN – Povinné informování uživatelů sociálních služeb a dalších o zpracování osobních údajů](#).

Pravidla pro ukončení služby

Služba může být ukončena z následujících důvodů:

- 1) splněním účelu, pro který byla sjednána – zodpovězením dotazu, poskytnutím rady, informace
- 2) uplynutím doby, na kterou byla sjednána
- 3) ukončením ze strany uživatele – i bez udání důvodu
- 4) ukončením ze strany poskytovatele – poskytovatel musí vždy odůvodnit ukončení služby a vyhotovit o této skutečnosti písemný záznam. Písemný záznam o ukončení je připojen ke Smlouvě. Pokud je služba ze strany uživatele ukončena pro porušení provozního řádu, je zároveň učiněn záznam do formuláře pro nouzové a havarijní situace.

Souhlas s poskytováním osobních údajů

- 1) V rámci poskytování odborného sociálního poradenství může pracovník poradny s třetí osobou jednat v zájmu klienta jeho jménem pouze na základě podepsaného souhlasu s poskytováním osobních údajů. **02.6. Příloha SQ CPPN – Souhlas s poskytováním osobních údajů**. Podepsané souhlasy uživatelů jsou evidovány u vedoucího pracoviště v šanonu Souhlas s poskytováním osobních údajů.

Individuální plán

Individuální plán sestavujeme ve spolupráci s klientem (pamětníkem), který potřebuje pomoc při řešení určitého problému. Klíčovým pracovníkem se stává sociální pracovník, který má kraj, ve kterém klient (pamětník) žije, ve své působnosti.

Při vypracování IP postupujeme takto:

1. Mapování potřeb

Mapování potřeb probíhá při sociálním šetření (většinou v domácím prostředí klienta – pamětníka). Mapování potřeb je popis nepříznivé sociální situace a z ní plynoucí problém, který je potřeba řešit.

Při rozhovoru se ptáme klienta – pamětníka na jeho přání a očekávání, která pomohou při řešení jeho situace a daného problému. Klient (pamětník) si sám určuje, co je pro něj důležité → jaké má potřeby a cíle. Sociální pracovník mu pouze poskytuje potřebnou podporu v jejich formulování. Po vydefinování potřeb stanovíme cíl spolupráce, který povede k řešení problému.

2. Stanovení postupu

Poté, co máme definovaný cíl spolupráce, musíme stanovit kroky, které povedou k jeho naplnění. Některé věci zařizuje klient (pamětník), některé sociální pracovník a další ve vzájemné spolupráci. Při stanovování postupu a kroků vycházíme z možností klienta – pamětníka. Klient – pamětník si může zvolit další osoby, se kterými chce spolupracovat. Všechny kroky vedoucí k naplnění cíle zapíšeme do Individuálního plánu a podle nich postupujeme.

3. Realizace Individuálního plánu

Realizace Individuálního plánu spočívá v plnění stanovených kroků. Při plnění dílčích cílů se mohou vyskytnout překážky na straně klienta (pamětníka), sociálního pracovníka i dalších stran, které se na vyřešení problému podílejí, proto je potřeba na tyto překážky reagovat, aby bylo dosaženo žádoucího výsledku.

4. Vyhodnocení IP

Po uplynutí doby, kterou jsme si předem stanovili, přistoupíme k hodnocení jednotlivých kroků, které měly vést k naplnění cíle spolupráce. Spolu s klientem (pamětníkem) zhodnotíme, zda se nám podařilo cíle dosáhnout → splnit jednotlivé kroky a problém vyřešit nebo se budeme zabývat příčinami, proč se nám plnění jednotlivých kroků nepodařilo a případně stanovíme další kroky, které k dosažení cíle spolupráce povedou.

Individuální plán CPPN

Příjmení a jméno klienta:	Datum narození:
Adresa:	Telefon:
Datum zahájení služby:	Klíčový pracovník:
Popis současné situace:	
Hlavní cíl spolupráce:	
Dílčí cíle: 1. 2. 3.	
Vyhodnocení IP:	

Podpis:

5.1. Příloha SQ CPPN – Vzor standardizovaného podpisu

Vzor podpisu vychází ze směrnice PB číslo č. 9 Podpisy a kontaktní údaje

Viz. zde <https://www.dropbox.com/s/g4yvajwraa89etq/%21%21%21PB%20-%20Sm%C4%9Brnice.pdf?dl=0>

5. 1. 1 .VZOROVÝ Podpis pracovníka CPPN

Jméno, příjmení

Funkce (ředitel, sociální pracovník) Centra pomoci Paměti národa

Telefon: **+420 xxx xxx xxx**

Mail: **Jmeno.Prijmeni@postbellum.cz**

Post Bellum, z. ú.

[Španělská 1073/10](#), 120 00 Praha 2 ([mapa](#))

(případně doplnit pobočku)

www.postbellum.cz

www.pametnaroda.cz

www.pametnaroda.cz

pomoc.pametnaroda.cz

STANDARD č. 6

Dokumentace poskytované sociální služby

Tento dokument je určen sociálním pracovníkům Centra pomoci Paměti národa jako soubor pravidel, postupů a doporučení při nakládání s osobními a citlivými údaji uživatele a vedení dokumentace o poskytované službě.

Centrum pomoci Paměti národa (CPPN) shromažďuje konkrétní údaje, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby a vede dokumentaci o poskytované sociální službě, a to v listinné i elektronické podobě.

Vedení dokumentace se řídí zvláštním právním předpisem (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách).

Osobní údaj – je jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit jeho identitu. O osobní údaj se nejedná, pokud je třeba ke zjištění identity subjektu údajů nepřiměřené množství času, úsilí či materiálních prostředků.

Citlivý údaj – je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuální životě subjektu údajů.

Způsob vedení dokumentace

- Osobní údaje jsou uloženy v elektronické podobě v databázi pamětníků Paměti národa (PN) v sekci **Přehled pamětníků**.
- Pracovníci CPPN vedou dokumentaci v elektronické podobě v oddělené části databáze PN, která je označena **Systém zaznamenávání soc. služby**. Každý pracovník CPPN má zřízený přístup svým uživatelským jménem a heslem. Záznamy se 1x ročně vytisknou a uloží se v listinné podobě na bezpečném uzamykatelném místě v kanceláři pracovníka.
- Dokumentace v elektronické podobě se nachází také v PC pracovníků CPPN, které jsou chráněny hesly.
- Osobní spis je založen, pokud to charakter služby vyžaduje, obvykle při dlouhodobější spolupráci. **Osobní spis** obsahuje:
 - a) Smlouvu o poskytování sociální služby
 - b) Individuální plán klienta
 - c) Další materiály, které se vztahují k poskytování sociální služby (plná moc pro zastupování, korespondence s úřady, kopie rozhodnutí soudu, odvolání apod.).

- Dokumentace o uživateli je vedená v českém jazyce, je popisná a její obsah je v souladu s právem uživatele na důstojné zacházení.
- Odpovědnost za vedení dokumentace mají klíčoví sociální pracovníci. Zápisy z konzultací činí nejpozději druhý den. V jednotlivých záznamech je zodpovědný pracovník identifikovatelný podle jména.

Zjišťované a zpracovávané osobní údaje

1. Jméno a příjmení
2. Datum narození
3. Adresa trvalého bydliště
4. Telefonní číslo
5. E-mail
6. Osobní údaje dalších osob, např. rodinných příslušníků či kontaktních osob (jméno, telefonní číslo, případně vztah ke klientovi)

Ostatní osobní a citlivé údaje jsou shromažďovány pouze v souvislosti s poskytovanou službou a jejich rozsah je blíže konkretizován v Individuálním plánu klienta.

Každý klient (pamětník, jehož vzpomínky zaznamenali dokumentaristé pro PN) má podepsaný Souhlas se zpracováním osobních údajů, který je v elektronické podobě vložen v databázi pamětníků PN.

Při zpracování osobních údajů klientů se pracovníci CPPN se řídí zákonem č. 110 / 2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a Nařízením Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (zkráceně GDPR).

Mlčenlivost

Všichni pracovníci CPPN mají povinnost zachovávat mlčenlivost ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů. Tuto mlčenlivost jsou pracovníci povinni zachovávat i v případě ukončení pracovního poměru.

Povinnosti zachovávat mlčenlivost mohou být zproštěni pouze tím, v jehož zájmu tuto povinnost mají, a to písemně s uvedením rozsahu a účelu. Mají dále povinnost učinit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nakládání s osobními údaji a úniku informací.

Anonymní evidence

Pomoc a podporu prostřednictvím sociální služby Odborné sociální poradenství mohou využít také účastníci II. a III. odboje a jejich příbuzní a blízcí, kteří o ně pečují, ale nejsou pamětníky PN. V tomto případě, pokud si to klient přeje, poskytneme sociální službu anonymně.

Při zápisu do **Systému zaznamenávání soc. služby** v databázi PN neuvedeme jméno klienta, pouze kód – AK pořadové číslo/rok. Klient, který si přeje využít sociální službu anonymně, nemusí mít podepsaný Souhlas se zpracováním osobních údajů.

Nahlížení do dokumentace

- Do dokumentace vedené o poskytované službě jednotlivým klientům mohou nahlížet pouze osoby k tomu oprávněné. Oprávněné osoby jsou všichni pracovníci CPPN a vedení organizace Post Bellum.
- Do dokumentace mají právo nahlížet také kontrolní a inspekční orgány, které k tomu mají zákonné zmocnění (krajské úřady, ministerstva, úřady práce).
- Klient má právo nahlížet do veškeré své osobní dokumentace, vždy však za přítomnosti pracovníka CPPN.
- Třetí osoby mají právo nahlížet do dokumentace pouze na základě písemného souhlasu klienta, ve kterém je uvedeno, že toto právo třetí osobě uděluje.
- Klient i třetí osoba, která má písemný souhlas, může žádat pořízení výpisů, opisů a kopií dokumentace. To je ze strany CPPN zajištěno ve lhůtě do 10 dnů ode dne převzetí žádosti od klienta nebo od oprávněné osoby.
- Pokud je o klientovi vedena anonymní dokumentace, není možné mu ji zpřístupnit, neboť nelze jednoznačně identifikovat, které záznamy se týkají přímo jeho osoby.

Archivace

Dokumenty, které osobní data obsahují, jsou archivovány 5 let po ukončení poskytování sociální služby. Vyřazování písemností → skartace se řídí podle zákona č. 97/1974 Sb., o archivnictví.

Přílohy:

6.1. Příloha CPPN Povinné informování uživatelů sociálních služeb a dalších o zpracování osobních údajů

6.2. Metodika statistika

6.3. Příloha CPPN Zásady zpracování osobních údajů Post Bellum

Informace o zpracování osobních údajů uživatelů pobytových sociálních služeb

1. Úvodní informace

Vážení uživatelé,

Post Bellum – Centrum pomoci Paměti národa (dále jen „CPPN“, nebo „organizace“), jako správce osobních údajů, si Vás tímto dovoluje informovat o základních aspektech zpracování osobních údajů, která probíhají v rámci činnosti organizace, jakož i o Vašich právech jako subjektů údajů a způsobech jejich uplatnění, a to za účelem naplnění zásady transparentnosti ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (dále jen „GDPR“) a za účelem poučení subjektů údajů.

2. Proč vaše osobní údaje zpracováváme?

V rámci činnosti organizace dochází ke zpracování osobních údajů především pro následující účely:

- plnění povinností organizace dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících právních předpisů;
- plnění povinností organizace jako poskytovatele zdravotních služeb dle zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, ve znění pozdějších předpisů, a souvisejících předpisů;
- pro účely uzavření a plnění smluv uzavřených organizací;
- pro ochranu majetku organizace jako oprávněný zájem organizace;
- pro zajištění financování organizace prostřednictvím příspěvku obce, v níž má uživatel hlášen trvalý pobyt
- pro propagaci organizace a informování veřejnosti o její činnosti.

3. Souhlas se zpracováním a možnost odvolat jej

Zpracování pro účely propagace organizace a informování veřejnosti o její činnosti, zajištění financování organizace prostřednictvím příspěvku obce, stejně jako zpřístupnění osobních údajů v dokumentaci uživatelem určeným osobám, je založeno na souhlasu subjektu údajů. V případě, že byl při získání Vašich údajů vyžadován Váš souhlas, poskytujete tyto údaje organizaci dobrovolně za účelem v souhlasu vymezeném. Udělený souhlas můžete kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů před jeho odvoláním. Souhlas můžete odvolat

osobně na adrese CPPN, nebo doručení písemného oznámení na adresu Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2.

4. Kde jsme Vaše osobní údaje získali

Osobní údaje jsou organizací získávány zpravidla přímo od uživatele (pamětníka nebo jeho zástupce) z jeho žádosti o poskytování sociální služby, při následném uzavírání smlouvy a v průběhu poskytování služby nebo ze souhlasu s natáčením příběhu.

Organizace zpracovává fotografie pořízené na akcích pořádaných organizací nebo akcí, jichž se uživatelé účastní. Fotodokumentace z akcí organizace se archivuje a v omezeném rozsahu je zároveň zveřejňována v propagačních materiálech Post Bellum. Fotografie z akcí jsou pořizovány a zveřejňovány na základě souhlasu, resp. svolení fotografovaných osob, popř. v rámci zpravodajské licence pro informování o činnosti organizace.

V některých dokumentech se mohou vyskytovat i údaje 3. osob, typicky se jedná o kontaktní údaje zákonných zástupců/opatrovníků, případně jiných rodinných příslušníků (např. údaje příbuzného, který může uživatele převzít do své péče). Tyto údaje zpracováváme buďto pro účely uzavření a plnění smlouvy, anebo z důvodu oprávněného zájmu správce, subjektu údajů nebo uživatele. Rozsah zpracování údajů je odvislý od účelu zpracování a je vzhledem k účelu vždy minimální (neshromažďujeme údaje, které nejsou nezbytné pro určitý účel). Údaje 3. osob v dokumentech chráníme stejně jako osobní údaje uživatele.

5. Komu Vaše osobní údaje předáváme a z jakého důvodu

Osobní údaje mohou být pro zajištění stanovených účelů kromě organizace a jejích zaměstnanců zpracovávány také jinými osobami – zpracovateli, a to na základě smluv o zpracování osobních údajů. Dokumentaci uživatelů vedeme v elektronické podobě v informačním systému databáze Paměti národa. Na základě právních předpisů pak mohou být Vaše osobní údaje předány i dalším osobám, které mohou jejich předání vyžadovat na základě právních předpisů, nebo kterým je organizace povinna tyto údaje předat pro splnění svých právních povinností vyplývajících z právních předpisů.

Na základě Vašeho souhlasu mohou být předány (zpřístupněny) Vaše osobní údaje dalším osobám. Jde zejména o Vaše rodinné příslušníky, studenty škol, kteří ve CPPN vykonávají praxi, stážisty – zaměstnance jiných poskytovatelů sociálních služeb a dobrovolníky.

Organizace nepředává Vaše osobní údaje do třetích zemí ani mezinárodním organizacím.

6. Rozsah zpracování osobních údajů

V souvislosti s provozem organizace jsou osobní údaje zpracovávány v souladu s GDPR pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění jednotlivých účelů zpracování, zpravidla v rozsahu, ve kterém byly od subjektů údajů získány. Po naplnění stanoveného účelu jsou osobní údaje ukládány v souladu s právními předpisy.

7. Jak dlouho Vaše údaje uchováváme

V souladu se zásadami GDPR jsou osobní údaje ve formě, které umožňují Vaši identifikaci, uchovávány po dobu nezbytnou pro naplnění stanovených účelů v souladu se

Ihřtami uvedenými v příslušných právních předpisech, smlouvách, vnitřních předpisech organizace nebo v uděleném souhlasu (pokud je udělen jen na omezenou dobu). Po naplnění účelu zpracování je zpracování osobních údajů ukončeno, nicméně dokumenty podléhající archivaci jsou nadále uchovávány pro archivační účely v souladu s příslušnými právními předpisy a Spisovým a skartačním řádem a plánem organizace. Některé údaje mohou být také dále uchovávány po nezbytně nutnou dobu pro účely ochrany oprávněných zájmů organizace, především pro účely uplatnění nebo vymáhání právních nároků organizace.

Dokumentace uživatele, obsahující jeho osobní údaje, je uložena nejdéle po dobu 10 let od ukončení poskytování sociální služby.

8. Vaše práva

Jako subjekt údajů máte kromě obecného práva na informace o zpracování následující práva, jejichž výkon organizace jako správce osobních údajů plně respektuje:

- právo na opravu či doplnění nepřesných nebo neúplných osobních údajů, které se Vás týkají;
- právo na výmaz zpracovávaných osobních údajů, aneb „právo být zapomenut“. Toto právo představuje povinnost organizace jako správce zlikvidovat Vaše osobní údaje, pokud je splněna alespoň jedna z následujících podmínek:
 - osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány,
 - subjekt údajů odvolá souhlas a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování,
 - subjekt údajů vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování,
 - osobní údaje byly zpracovány protiprávně,
 - osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti,
 - osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti (na internetu) na základě souhlasu dítěte.

Právo na výmaz však není absolutní právo a GDPR upravuje řadu okolností, za kterých k výmazu i přes výše uvedené skutečnosti nedojde (blíže čl. 17 odst. 3 GDPR). V případě žádosti o výmaz budete vždy informováni, zda k výmazu došlo a v případě že ne, z jakého důvodu.

- právo na přístup k osobním údajům; právem na přístup se rozumí oprávnění subjektu údajů získat na základě žádosti od správce (organizace) informaci (potvrzení), zda jsou či nejsou jeho osobní údaje zpracovávány a pokud jsou zpracovávány, má subjekt údajů právo tyto osobní údaje získat a zároveň má právo získat následující informace:

- účely zpracování,
- kategorie dotčených osobních údajů,

- příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny,
- plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy,
- existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů, jakož i práva omezit zpracování osobních údajů a práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů,
- právo podat stížnost u dozorového úřadu,
- veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nejsou získány od subjektu údajů,
- skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.
- právo na přenositelnost osobních údajů; podstatou tohoto práva je možnost za určitých podmínek získat osobní údaje, které se Vás týkají a jež jste organizaci poskytl/a, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo požadovat předání těchto údajů jinému správci. Podmínky aplikace tohoto práva jsou následující:
 - musí jít o zpracování založené na Vašem souhlasu či za účelem plnění smlouvy, a
 - zpracování se provádí automatizovaně.
 - právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů u organizace jako správce osobních údajů z důvodů týkajících se konkrétní situace subjektu údajů; vznést námitku můžete proti zpracování osobních údajů, které probíhá na základě následujících právních důvodů:
 - zpracování je nezbytné pro plnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je správce pověřen,

o zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce či třetí strany.

Organizace v případě vznesené námitky osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Námitku lze vznést i proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu nebo profilování. V takovém případě správce údaje dále nezpracovává. Organizace však při své činnosti nezpracovává osobní údaje pro účely přímého marketingu.

- právo požadovat omezení zpracování osobních údajů; omezení zpracování představuje situaci, kdy jsou Vaše uložené osobní údaje označeny za účelem omezení jejich zpracování v budoucnu; údaje, u kterých bylo přistoupeno k omezení zpracování, může organizace jako správce zpracovávat, s výjimkou jejich uložení, pouze s Vaším souhlasem, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Unie nebo některého členského státu. Právo na omezení zpracování máte v následujících případech:

- pokud popíráte přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, aby organizace jako správce mohla přesnost osobních údajů ověřit;

- vznesl/a jste námitku proti zpracování, a to po dobu, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody organizace jako správce převažují nad Vašimi oprávněnými důvody.
- zpracování je protiprávní a odmítáte výmaz osobních údajů a žádáte místo toho o omezení jejich použití;
- organizace jako správce již osobní údaje nepotřebuje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.
- právo kdykoliv odvolat souhlas, jsou-li Vaše osobní údaje zpracovávány na základě Vašeho souhlasu;
- právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů v případech, kdy došlo k porušení zabezpečení a je pravděpodobné, že takový případ porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob;
- právo vznést stížnost, jestliže se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů bylo porušeno GDPR; dozorovým úřadem je Úřad pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.
- právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném rozhodování; toto právo zajišťuje, že nebudete jako subjekt údajů předmětem rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které by pro Vás mělo právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýkalo, s výjimkami uvedenými v čl. 22 odst. 2 GDPR. Organizace jako správce při své činnosti nevyužívá zpracování osobních údajů založené na automatizovaném rozhodování či profilování.

9. Jak můžete svá práva uplatnit?

Se svými žádostmi či námitkami se můžete obracet na sociálního pracovníka – manažera kvality sociálních služeb, který je v organizaci pověřeným zaměstnancem pro oblast ochrany osobních údajů, a to buď osobně v sídle organizace, nebo prostřednictvím e-mailu: pomoc@pametnaroda.cz, tel: 601 601 156.

Upozorňujeme na skutečnost, že informace o osobních údajích mohou být poskytnuty pouze jejich subjektu, proto může být požadováno prokázání totožnosti oprávněné osoby (např. předložením občanského průkazu). Zejména v případě elektronických podání bude ověřováno, kdo je učinil (musíme vědět, že žadatelem o informaci je ten, komu může být poskytnuta).

V případě žádosti o uplatnění Vašich práv dle předchozího článku Vám bude informace o přijatých opatřeních poskytnuta bez zbytečného odkladu, v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu však lze v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit až o další dva měsíce. O prodloužení lhůty a důvodech pro takové prodloužení budete informováni ve lhůtě do jednoho měsíce od podání žádosti. V případě, že organizace nepřijme opatření, o která žádáte, budete o takové skutečnosti informováni bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti, a to včetně důvodů nepřijetí opatření. V takovém případě máte možnost podat stížnost u dozorového úřadu a žádat o soudní ochranu.

Veškeré Vaše žádosti k uplatnění práv dle předchozího článku budou vyřizovány bezplatně, s výjimkou případů, kdy je žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, např. proto, že se opakuje. V takovém

případě pak může organizace za vyřízení žádosti účtovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady organizace.

10. Jak nás kontaktovat?

Kontakt na správce osobních údajů: Post Bellum, z. ú.

Sídlo: Španělská 1073/10, Vinohrady, 120 00 Praha 2

e-mail: **poverenec@postbellum.cz**

Vedoucí kanceláře: Eva Eliášová

(+420) 257 316 966, info@postbellum.cz

Pověřený zaměstnanec pro oblast ochrany osobních údajů:

Sociální pracovník-manažer kvality sociálních služeb

e-mail: jakub.suchel@postbellum.cz

tel.: 777 910 557

Text vychází z dokumentu „Zásady zpracování osobních údajů“ pro organizaci Post Bellum, který je v příloze 6.3. a veřejně přístupný na: <https://www.postbellum.cz/o-nas/soukromi/>

Metodika vykazování statistických dat CPPN

1. Údaje jsou vyplňovány v souladu s oddílem č. 4.03 a 4.04 Metodického pokynu č. 6/2010 Ministerstva práce a sociálními věcí ČR k vykazování dat o poskytovaných sociálních službách a dále Vykazování sociálních služeb APV OKslužby – poskytovatel dle dokumentu MPSV vykazovani_soc_sluzeb_v1,9.
2. Souhrnná evidence je vyplňována za každý kalendářní měsíc nejpozději k 10. kalendářnímu dni v následujícím měsíci. Sběr základních údajů je pořizován sociálním pracovníkem průběžně v závislosti na množství potřebných údajů.
3. CPPN vede měsíční evidenci následujících údajů:
 - **kontaktů s pamětníky:** telefonních hovorů: údaj který se týká všech příchozích i odchozích hovorů s pamětníky/klienty vč. opakovaných, bez omylů, dále sms, e-mailu nebo jiného krátkého osobního kontaktu
Jednotka: 1 kontakt
 - **neuskutečněných telefonních kontaktů:** zavěšení, opakovaně nepřijatých hovorů či neexistujících čísel
Jednotka: 1 pamětník
 - **telefonních hovorů s pamětníky přes linku CPPN** – evidence pouze příchozích kontaktů
Jednotka: 1 příchozí hovor
 - **kontaktů ve prospěch pamětníků** – s navazujícími institucemi (telefonních hovorů, sms, email...),
Jednotka: 1 kontakt
 - **osobních návštěv, sociálních šetření, konkrétní přímé pomoci potřebným** – u jednotlivých pamětníků lze do setkání s pamětníky počítat i krátké setkání v rámci společného setkání pamětníků (pokud je zápis na kartě klienta), zapisujeme sem také opakované klienty – za každé jednotlivé setkání jedna čárka
Jednotka: 1 setkání
 - **opakované návštěvy u pamětníků** – počet pamětníků u kterých se uskutečnila opakovaná návštěva
Jednotka: 1 pamětník
 - **jubilantů** (dohromady osobní, telefonické přání a emailové přání). V případě, že je v rámci návštěvy je vyžadována další intervence ze strany CPPN, zapíšeme stručně do záznamu a uvede se i ve sloupečku osobních návštěv a sociálních šetření. příp. opakované návštěvy a poskytnuté činnosti
Jednotka: 1 pamětník
 - **počet aktivních a pravidelných dobrovolníků**, kteří jsou v kontaktu s pamětníky a počet kontaktů koordinátora s dobrovolníky
Jednotka: počet kontaktů s dobrovolníky
 - **činnosti poskytnuté v rámci soc. terapeutické činnosti poskytované ze strany dalších odborníků** (právní, psychologické, vzdělávací) – v případě zprostředkování přes sociálního pracovníka v regionu
Jednotka: počet úkonů
 - **ostatních činností** – organizace společných setkávání, pozvánky na akce, vzdělávání, studium podkladů, porady, administrativní činnosti apod.
Jednotka: počet úkonů

Evidenci se zaznamenává do sčítacího archu dle přílohy. V případě, že byla služba poskytnuta pamětníkovi z jiného regionu než v místě působnosti pracovníka, zaznamená údaj také do své statistické tabulky. Jednotkou může být nejen pamětník, ale i jiná osoba blízká, která žije v pamětníkem jedné domácnosti.

4. V zaheslované Databázi v sociální kartě pamětníka se dále uvádí následující údaje pro službu „Odborné sociální poradenství“ <https://www.pametnaroda.cz/cs/admin/contacting-cppn>

Skutečné bydliště dle kraje

- výběr konkrétního dle nabízeného menu

Skutečné bydliště dle obce – bude doplněno

- zadat jméno obce dle bydliště
- výběr velikosti dle nabízeného menu
 - nad 100 tis obyvatel
 - 50-100 tis obyvatel
 - 10-50 tis obyvatel
 - 3-10 tis obyvatel
 - Vesnická oblast

Délka přímé práce s klientem

- v případě, že délka překročí 60 min, uvádět v hodinách a poté minutách,

Setkání: -

- do 15 min
- do 30 min
- do 60 min
- do 90 min
- do 120 min
- nad 120 min

Údaje počtu setkání se dohromady vykazují tyto činnosti: (dle převažující činnosti)

- zprostředkování kontaktu se spol. prostředím
- pomoc při uplatňování práv, zájmů aj.
- sociálně terapeutické činnosti

Činnosti poskytnuté v rámci odborného soc. poradenství (dle převažující činnosti)

- Poradenství v oblasti orientace v sociálních systémech
- Poradenství v oblasti práva
- Poradenství v oblasti psychologie
- Poradenství v oblasti vzdělání

Počet poskytnutých činností:

- Intervence v zájmu klienta (nad 30 min)
- Kontakt (do 30 min)

Zásady zpracování osobních údajů

Celý text je k dispozici na: <https://www.postbellum.cz/o-nas-soukromi/>

Zásady zpracování osobních údajů – doplňková činnost

Těmito zásadami se řídí zpracování osobních údajů, ke kterému dochází v souvislosti s doplňkovými činnostmi, které slouží na podporu obecně prospěšných služeb, k jejichž poskytování byla naše společnost založena.

Mezi tyto činnosti patří především získávání finanční a materiální podpory prostřednictvím darů, členství v Klubu přátel, nákupů na našem e-shopu či propagace („doplňková činnost“).

Níže uvedené informace jsou platné od 1. července 2020.

Kdo jsme

Správce osobních údajů je POST BELLUM, z. ú., se sídlem Španělská 1073/10, 120 00 Praha 2, IČ: 26548526, zapsané v rejstříku ústavů vedeném u Městského soudu v Praze, spisová značka U 920.

Obrátit se na nás můžete na výše uvedené adrese či prostřednictvím e-mailu poverenec@postbellum.cz.

Za jakým účelem zpracováváme údaje a jaké k tomu potřebujeme

Osobní údaje zpracováváme o vás, coby dárcích, členech Klubu přátel Paměti národa, zákaznicích či návštěvnicích webových stránek, za následujícími účely:

DÁRCOVSTVÍ – UZAVŘENÍ A PLNĚNÍ DAROVACÍ SMLOUVY, VYSTAVENÍ POTVRZENÍ O DARU A ZAÚČTOVÁNÍ

Podpořit nás můžete buď skrze dárcovský portál Darujme.cz nebo přímo převodem na náš účet.

Dárcovský portál Darujme.cz provozuje Nadace Via, se sídlem Dejvická 306/9, 160 00 Praha 6, IČ: 67360114. Nadace poskytnutí daru pouze zprostředkovává – údaje, které se rozhodnete v rámci darovacího formuláře vyplnit (jméno, příjmení, e-mail, telefonní číslo a platební údaje, vč. výše daru) nám Nadace Via předává, jelikož jsme smluvní stranou dárcovské smlouvy.

V případě, že se rozhodnete poskytnout dar napřímo, zpracováváme za tímto účelem vaše identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, datum narození, e-mail, telefonní číslo) a údaje platební (číslo účtu, jméno nebo název majitele účtu a výše daru). V případě, že máte zájem o vystavení potvrzení o daru, je nutné vyplnit také adresu, popř. obchodní firmu.

Jakmile váš dar obdržíme na bankovní účet, dojde mezi námi k uzavření darovací smlouvy. Údaje tedy primárně zpracováváme k uzavření darovací smlouvy s dárce. Dále je zpracováváme, abychom váš dar mohli zaúčtovat a vystavit vám potvrzení o daru uplatnitelné v daňovém přiznání pro odpočet, jak požaduje zákon.

E-SHOP - UZAVŘENÍ A PLNĚNÍ KUPNÍ SMLOUVY, VYTVOŘENÍ ÚČTU

K uskutečnění nákupu na adrese eshop.pametnaroda.cz je nezbytné, abyste vyplnili své fakturační údaje.

Za tímto účelem zpracováváme vaše identifikační, kontaktní a platební údaje (jméno, příjmení, adresa, e-mail, telefonní číslo) a platební údaje (číslo účtu, jméno nebo název majitele účtu a uhrazená částka). Můžete se také rozhodnout s námi sdílet obchodní firmu či jinou adresu pro doručení.

V případě zájmu si u nás můžete vytvořit pomocí e-mailu a hesla účet, kde budou vaše fakturační údaje uloženy pro případ dalšího nákupu.

Tyto údaje jsou nezbytné k uzavření kupní smlouvy s kupujícím, popř. plnění daňových povinností vyplývajících ze zákonů. V případě účtu se spoléháme na náš oprávněný zájem usnadnit vám nákup. Tím, že uložíme vaše fakturační údaje, nákupní proces urychlíme a získáme potřebnou podporu ke zvýšení kvality, rozsahu a dostupnosti námi poskytovaných obecně prospěšných služeb.

PROPAGACE - ZASÍLÁNÍ INFORMACÍ, OBCHODNÍCH SDĚLENÍ A POZVÁNEK NA AKCE

Na e-mail, který jste vyplnili na našich stránkách či při poskytnutí daru, nákupu na e-shopu, vyplnění formuláře, na některé z našich akcí, vám budeme zasílat informace o naší činnosti, pozvánky na naše akce a obchodní sdělení. Z odběru těchto zpráv se můžete kdykoli odhlásit, a to přes odkaz uvedený v každé takové komunikaci.

Za tímto účelem využíváme nástroje třetích stran, které naleznete níže. Spoléháme se přitom na náš oprávněný zájem šířit povědomí o naší činnosti a demokratických hodnotách v naší společnosti.

Propagací získáme potřebnou podporu a budeme tak moci zvýšit kvalitu, rozsah a dostupnost námi poskytovaných obecně prospěšných služeb. V případě, že naše sdělení obsahuje propagaci podnikatelské činnosti (např. e-shop), dodržujeme podmínky pro zasílání obchodních sdělení a spoléháme se na souhlas, je-li třeba.

KLUB PŘÁTEL PAMĚTI NÁRODA - ZASÍLÁNÍ ZVLÁŠTNÍCH INFORMACÍ O NAŠÍ ČINNOSTI A POZVÁNEK NA AKCE

Poskytnutím daru nad 1 000 Kč ročně se stanete členem Klubu přátel Paměti národa. To znamená, že na e-mail, který jste při darování či nákupu členství v Klubu přátel Paměti národa na našem e-shopu vyplnili, vám budeme zasílat zvláštní informace o naší činnosti a pozvánky na námi pořádané akce. Z odběru těchto informací se můžete kdykoli odhlásit, a to přes odkaz uvedený v každém takové sdělení. V případě, že jste nám poskytli adresu, vám budeme zasílat tištěný časopis Paměť národa. Z jeho odběru se můžete odhlásit zasláním e-mailu na poverenec@postbellum.cz či zasláním žádosti na adresu Štěpánská 704/61, 110 00 Praha 1. Za tímto účelem využíváme nástroje třetích stran, které naleznete níže.

V rámci Klubu přátel Paměti národa se spoléháme na oprávněný zájem šířit povědomí o naší činnosti a demokratických hodnotách v naší společnosti. Tím, že zlepšíme doplňkovou činnost, získáme potřebnou podporu a budeme tak moci zvýšit kvalitu, rozsah a dostupnost námi poskytovaných obecně prospěšných služeb.

PROVOZOVÁNÍ WEBOVÝCH STRÁNEK

Dále zpracováváme údaje o chování návštěvníků na našich webových stránkách. Toto zpracování nám má pomoci zlepšit naši činnost.

Za tímto účelem využíváme analytické nástroje třetích stran, které naleznete níže. Zde se spoléháme na oprávněný zájem zlepšit doplňkovou činnost a tím také kvalitu, rozsah a dostupnost námi poskytovaných obecně prospěšných služeb.

Jak s údaji pracujeme

Zpracování provádíme manuálně i automaticky pomocí aplikací a softwarů, zejm. takových, které nám pomáhají při výkonu naší činnosti a bez kterých bychom prakticky nemohli projekt realizovat. Automatizované individuální rozhodování či profilování neprovádíme.

Komu můžeme údaje předat

K zajištění tohoto projektu využíváme nástroje těchto třetích osob:

- **Active24, s.r.o.**, se sídlem Sokolovská 394/17, 186 00 Praha, Česká republika, za účelem technického zpracování a ukládání dat z našich webových stránek a provozu technického řešení.
- **Automattic Inc.** (služba WordPress) se sídlem 60 29th Street #343, San Francisco, CA 94110, Spojené státy americké, za účelem rozvoje a technické správy.
- **Google LLC** (služba Google Analytics), se sídlem 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, Spojené státy americké, za účelem webové analytiky a zpracování formulářů.
- **Facebook Ireland Ltd** (služba Facebook pixel), 4 Grand canal Square, Grand Canal Harbour, D2 Dublin, Irsko, za účelem zvýšení konverzí.
- **SmartSelling a.s.** (služba Smart emailing), se sídlem Netroufalky 797/5, 625 00 Brno, Česká republika, za účelem emailové komunikace.

- **Salesforce.com Inc.** (služba Sales force), se sídlem 451 Mission Street, San Francisco, CA 94105, Spojené státy americké, za účelem využívání cloudových služeb.
- **Česká mailingová společnost, s.r.o.**, se sídlem Masarykova 73/74, 252 19 Rudná, Česká republika, za účelem rozesílání tištěného časopisu Paměti národa.
- **Direct Parcel Distribution CZ s.r.o.**, se sídlem Modletice 135, 251 01 Říčany u Prahy, za účelem dopravy nakoupeného zboží na e-shopu Paměti národa.
- **Nadace Via (Darujme.cz)**, se sídlem Dejvická 306/9, 160 00 Praha 6 – Dejvice, za účelem správy darů poskytnutých skrze dárcovskou platformu Darujme.cz.
- **Česká pošta, s. p.**, se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, za účelem dopravy nakoupeného zboží na e-shopu Paměti národa.

Kde mohou být údaje zpracovávány

Používáme zabezpečená elektronická úložiště nacházející se v Evropské unii. V souladu s právními předpisy můžeme údaje předávat do zemí mimo Evropskou unii či Evropský hospodářský prostor, to ale jen v případě zajištění odpovídajících zabezpečení a doložení záruk, že s nimi bude nakládáno v souladu s právními předpisy.

Pro předání využíváme záruk v podobě bezpečné země podle rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, popř. standardních doložek o ochraně osobních údajů přijatých nebo schválených Evropskou komisí.

Jak dlouho máme údaje u sebe

Osobní údaje, které jsou zpracovávány za účelem uzavření a plnění smlouvy, budeme zpracovávat po celou dobu trvání smluvního vztahu.

Údaje získané prostřednictvím uživatelského účtu, zpracováváme po dobu využívání našich služeb a dále obvykle jeden rok po jejich zrušení.

V případě zpracování osobních údajů za účelem propagace naší činnosti budeme Váš e-mail (či adresu) zpracovávat po dobu tří let od okamžiku, kdy jsme od vás naposledy slyšeli (váš poslední e-mail, poskytnutí posledního daru, poslední nákup na e-shopu, poslední účast na akci apod.), nebo do vyslovení nesouhlasu. Svůj nesouhlas můžete snadno vyjádřit, a to přes odkaz uvedený v každé takové zprávě, zasláním e-mailu na poverenec@postbellum.cz či zasláním žádosti na adresu Štěpánská 704/61, 110 00 Praha 1. V odůvodněných případech odvolání souhlasu nemá vliv na uchování údajů na základě jiných právních titulů.

Dále upozorňujeme, že ty osobní údaje, které jsou nezbytné pro splnění všech našich povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, musíme zpracovávat po zákonem vyžadovanou dobu (konkr. u daňových dokladů se jedná o 10 let).

Jaká máte práva

V souvislosti se zpracováním osobních údajů se na nás můžete obrátit a požadovat:

- **Právo na přístup**, které vám umožňuje si vyžádat kopii osobních údajů, které o vás zpracováváme a požadovat bližší informace o zpracování.
- **Právo na opravu** v případě, že osobní údaje, které o vás máme, jsou nepřesné.
- **Právo na výmaz**, pokud zanikl účel zpracování nebo se jedná o neoprávněné zpracování.
- **Právo na omezení** zpracování osobních údajů, které jsou podle vás nepřesné nebo nejsou nezbytné.
- **Právo vznést námitku** proti zpracování, které provádíme na základě oprávněného zájmu, včetně přímého marketingu. Jestliže pro zpracování nemáme dostatečně přesvědčivý oprávněný důvod, osobní údaje pro daný účel nezpracováváme.
- **Právo podat stížnost** k Úřadu pro ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 – Holešovice, www.uoou.cz.

Pokud od nás dostáváte e-mailovou komunikaci, máte vždy možnost se z ní odhlásit, a to přes odkaz uvedený v každém takové sdělení nebo přímou žádostí zaslanou na níže uvedený e-mail či adresu.

Jak uplatnit práva

Žádost můžete podat pouze vy, popřípadě váš zmocněnec či zákonný zástupce. Pokud si nebudeme jisti identitou žadatele, můžeme vás požádat o další informace, abychom si vaši totožnost ověřili.

Naše povinnost žádosti vyhovět v některých případech závisí na tom, pro jaký účel vaše údaje zpracováváme. Některá práva lze uplatnit jen pro určité účely zpracování, nebo existují výjimky. Pokud jsou požadavky související s uplatněním vašich práv zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené (zejm. pokud se opakují), můžeme vaši žádost odmítnout.

Jaká bezpečnostní opatření uplatňujeme

Za účelem ochrany osobních údajů jsme zavedli následující opatření:

- Řízení přístupových oprávnění, politika zabezpečení hesel
- Logování aktivity uživatelů
- Zabezpečení zařízení, systémů, sítě, webových stránek
- Aktualizace SW
- Pravidla zpracování osobních údajů a likvidace

STANDARD č. 7

Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů

Centrum pomoci Paměti národa (CPPN) chce poskytovat kvalitní sociální služby, proto každý klient služby Odborné sociální poradenství má možnost podat podnět, připomínku nebo stížnost.

Podněty, připomínky nebo stížnosti jsou cennou zpětnou vazbou o poskytnuté službě a slouží k jejímu zkvalitnění.

Podnět

Je to návrh na zlepšení kvality služby, který někdy může přinést nový pohled na věc. Podnět nemusí být písemně zaznamenán a nevyžaduje písemnou odpověď. Řeší se ústně.

Připomínka

Je vyjádření k určité oblasti poskytované služby, se kterou je klient nespokojený nebo upozornění na mírný nedostatek, který nemá zásadní vliv na kvalitu poskytované služby. Nemusí se písemně zaznamenávat a nevyžaduje písemnou odpověď. Řeší se ústně.

Stížnost

Je písemné nebo ústní vyjádření nespokojenosti s určitým jednáním, situací, rozhodnutím nebo s kvalitou a způsobem poskytované služby či s organizací a jejím řízením. Nespokojenost může být vyjádřena ve vztahu ke klientům, pracovníkům CPPN nebo organizaci Post Bellum.

Stížnost musí být vyřízena písemně nejdéle do 30 dnů. Pokud by v odůvodněném případě došlo k překročení této lhůty budou všichni účastníci písemně informováni. Lhůta může být s vědomím klienta prodloužena až na 60 dnů.

Jak bylo uvedeno, organizace odlišuje stížnost od podnětů, připomínek, požadavků, problémů apod. Proto musí klient své ústní nebo písemné vyjádření označit jako **stížnost**. Na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby nebo stížnosti na pracovníky CPPN vyřizuje ředitel CPPN. Stížnosti, které směřují k řediteli CPPN nebo stížnosti na organizaci vyřizuje ředitel Post Bellum a vedení organizace.

Informování klienta o možnosti podat stížnost

Při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby je klient informován o možnosti si stěžovat na kvalitu a způsob jejího poskytování. S možností podat podnět, připomínku nebo stížnost se může klient seznámit také na webových stránkách CPPN.

Stížnost může podat:

- a) klient sociální služby
- b) opatrovník nebo podpůrce osoby, které je sociální služba poskytována
- c) rodinný příslušník (osoba blízká)
- d) člen domácnosti klienta sociální služby
- e) osoba, kterou klient pověřil, aby podala stížnost za něho
- f) pracovník sociální služby

Stížnost lze podat i anonymně.

Způsoby podání stížnosti

• Ústně

- a) Klient může sdělit stížnost osobně kterémukoliv pracovníkovi CPPN. Pracovník stížnost zapíše, klient ji podepíše a pak ji pracovník neprodleně předá řediteli CPPN.
- b) Stížnost je možné podat také telefonicky na Linku pomoci CPPN: tel. 601 601 156 nebo telefonicky kterémukoliv pracovníkovi CPPN. Pracovník stížnost zapíše a v písemné podobě ji předá řediteli CPPN.

Pracovník může pomoci klientovi stížnost formulovat, ale zápis musí obsahovat **přesný výrok** klienta, nikoli pouhou interpretaci pracovníka.

• Písemně

- a) Písemně lze stížnost poslat poštou na adresu CPPN: Španělská 1073/10, Praha 2, 120 00 nebo na adresu jednotlivých poboček CPPN.
- b) Písemnou stížnost lze také vhodit do schránky na Stížnosti a připomínky, která je v přízemí budovy na adrese: Španělská 1073/10, Praha 2, 120 00 nebo do schránky na kterékoliv pobočce CPPN.
- c) Písemnou stížnost může klient také osobně předat kterémukoliv pracovníkovi CPPN, který ji poté předá řediteli CPPN.

• Elektronicky

Stížnost lze také zaslat na e-mail: pomoc@pametnaroda.cz nebo na e-mail kterékoliv pracovníka CPPN. Pracovník e-mail se stížností vytiskne a předá řediteli CPPN.

Evidence stížností

- O každé stížnosti je veden záznam, průběh a výsledek šetření a způsob vyřízení. Záznam je uchován v elektronické i tištěné podobě.
- Stížnost je zapsaná do Formuláře k evidenci stížností, který je přílohou tohoto Standardu. Stížnost zapisuje pracovník CPPN, kterému byla předána. K Formuláři je přiložena originální písemná stížnost, autentický zápis ústní stížnosti nebo vytištěný e-mail se stížností od klienta. Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo.
- Ve Formuláři k evidenci stížností je uvedeno:
 - 1) Evidenční číslo stížnosti – např. pořadové číslo stížnosti/rok
 - 2) Datum přijetí stížnosti
 - 3) Jméno pracovníka, který stížnost převzal
 - 4) Jméno a příjmení klienta, který si stěžuje (pokud stížnost není anonymní)
 - 5) Datum předání stížnosti řediteli CPPN
 - 6) Jméno pracovníka, kterému byla stížnost předána k vyřízení
 - 7) Výsledek šetření
 - 8) Seznámení klienta s výsledkem šetření (i anonymně)
 - 9) Datum vyřízení stížnosti
 - 10) Podpis zodpovědného pracovníka
- Vyřízené stížnosti jsou uloženy do Knihy stížností, spolu se všemi materiály, které se ke stížnosti vztahují.

Způsob vyřizování stížností

- Každá stížnost je předaná řediteli CPPN. Ředitel CPPN rozhodne, jak bude stížnost řešena:
 - a) Stížnost bude řešit sám.
 - b) Stížnost se bude řešit na poradě se všemi pracovníky CPPN.
 - c) Řešením stížnosti pověří některého pracovníka CPPN, který bude zodpovídat za její vyřízení.
 - d) Stížnost předá řediteli Post Bellum a řešit ji bude vedení organizace.
- Každá stížnost je vyřízena v co nejkratší době, nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti. Výjimkou je stížnost, jejíž prošetření a vyřízení je natolik časově náročné, že nelze tuto stanovenou dobu dodržet.
- Pověřeni pracovníci jsou povinni pečlivě prošetřit všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných nedostatků. Poté zpracují písemnou odpověď klientovi.

- Pokud bude stížnost projednávat vedení organizace Post Bellum, tak nejdříve seznámí s výsledkem šetření ředitele CPPN.
- Po prošetření a vyřešení stížnosti bude klient s výsledkem seznámen:
 - a) U podepsané stížnosti bude klient písemně informován o prověření stížnosti, výsledku šetření a o přijatých opatřeních a případné nápravě.
 - b) U anonymní stížnosti bude informace o prověření a výsledku šetření zveřejněna po uplynutí 30 dnů na webových stránkách CPPN v dokumentu „Vyřízení stížnosti“ po dobu jednoho týdne.
- Písemná stížnost musí obsahovat poučení, kam se může klient obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen.
- Klient si může zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Postup při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

- Klient, který není spokojený s průběhem šetření nebo vyřízením své stížnosti, si může stěžovat řediteli Post Bellum (vedení organizace).
- Pokud není spokojen ani s vyřízením stížnosti od vedení organizace má právo se obrátit na organizace a instituce sledující dodržování lidských práv:
 - a) **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
adresa: MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel.: (+420) 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
web: www.mpsv.cz
 - b) **Kancelář Veřejného ochránce práv:**
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: (+420) 542 542 888
e-mail: podatelna.ochrance.cz
web: www.ochrance.cz
 - c) **Český helsinský výbor:**
adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha
tel.: (+420) 257 221 142
e-mail: socialnisluzby@helcom.cz
web: www.helcom.cz
- Při řešení stížností je vždy zachována důvěrnost informací.

- Podání stížnosti nemá žádný vliv na jednání s klientem při dalším poskytování služeb CPPN.
- Přílohy 7.1. Příloha SQ CPPN – Evidence stížností, připomínek a podnětů, 7.2 Formulář pro podávání stížností, připomínek a podnětů

Příloha č.1 EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ

Datum a způsob vyřízení/ Opatření vedoucí k nápravě							
Výsledek šetření							
Vyřizuje							
Datum předání k vyřízení							
Předmět stížnosti							
Adresa stěžovatele							

Příjmení a jméno stěžovate le							
Datum podání							

Příloha č. 2

**Formulář pro podání stížnosti (podnětu, připomínky) na kvalitu
nebo způsob poskytování sociální služby**

Evidenční číslo stížnosti:	Datum podání stížnosti:
Jméno a příjmení klienta: ¹	Pracovník CPPN, který stížnost převzal:
Datum předání stížnosti řediteli CPPN:	Stížnost vyřizuje:
Popis předmětu stížnosti:	
Výsledek šetření:	

¹ Neuvádí se, pokud je stížnost anonymní
Schválil: Mgr. Jakub Suchel

Seznámení klienta s výsledkem šetření:

Datum vyřízení stížnosti:

Podpis zodpovědného pracovníka:

Formulář pro podávání stížností

Evidenční číslo stížnosti:	Datum podání stížnosti:
Jméno a příjmení klienta: ⁱ	Pracovník CPPN, který stížnost převzal:
Datum předání stížnosti řediteli CPPN:	Stížnost vyřizuje:
Popis předmětu stížnosti:	
Výsledek šetření:	
Seznámení klienta s výsledkem šetření:	
Datum vyřízení stížnosti:	Podpis zodpovědného pracovníka:

ⁱ Neuvádí se, pokud je stížnost anonymní

STANDARD č. 8

Návaznost poskytované služby na další dostupné zdroje

Centrum pomoci Paměti národa (CPPN) ve všech místech působnosti kontaktních center, kde sociální pracovník zajišťuje klientům podporu pomocí sociální služby Odborné sociální poradenství.

Pracovníci CPPN v maximální možné míře podporují soběstačnost a samostatnost klienta a pomáhají mu, aby při řešení svého problému využíval i další služby dostupné v místě svého bydliště a blízkém okolí.

Vytváříme příležitosti

CPPN vytváří příležitosti, aby se naši klienti mohli zapojovat do ekonomického, sociálního a kulturního života v regionu.

- Zajištění dobrovolníka (prevence osamění, doprovody na místa běžných veřejných služeb)
- Pozvánky na akce PN, setkání pamětníků, Klub přátel PN
- Asistenční služby (pomoc s nákupy, vyzvedávání léků, doprovody k lékařům)

Spolupracujeme s dalšími institucemi a odborníky

- S institucemi státní a veřejné správy
- S dalšími poskytovateli sociálních služeb
- S odbornými pracovišti a institucemi v regionu
- S konkrétními odborníky

Pracovníci CPPN spolupracují na přání klienta s dalšími právníckými i fyzickými osobami, které mohou pomoci s řešením jeho obtížné sociální situace. Jedná se např. o spolupráci s jiným poskytovatelem sociální služby, odborným pracovištěm nebo konkrétním odborníkem (odborným lékařem, právníkem, psychologem).

Pomáháme kontaktovat

Pracovníci CPPN znají zaměření, podmínky a konkrétní obsah nabídky sociálních služeb v daném regionu, na které klienty podle potřeby odkazují a pomáhají je klientovi kontaktovat, aby mohl využívat další služby podle svých potřeb.

CPPN má k dispozici adresáře pomáhajících institucí na regionální úrovni, a to jak ve státní, tak i nestátní sféře. Pracovníci CPPN mají o těchto institucích dostatečné povědomí.

Aktualizované seznamy těchto institucí, odborných pracovišť a poskytovatelů sociálních služeb jsou vloženy v elektronické podobě ve složce CPPN → Adresáře.

Vztahy s rodinou a dalšími blízkými lidmi

Pracovníci CPPN spolupracují v zájmu klienta s rodinnými příslušníky, jeho příbuznými a blízkými, kteří o něj pečují. Podporují ho v kontaktech a vztazích v rodině, v místě jeho bydliště a v dalších vztazích v jeho přirozeném prostředí.

STANDARD č.9 **Personální a organizační zajištění služby**

Poskytovatel: Post Bellum z.ú.- Centrum pomoci Paměti národa

Druh sociální služby: Odborné sociální poradenství (dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

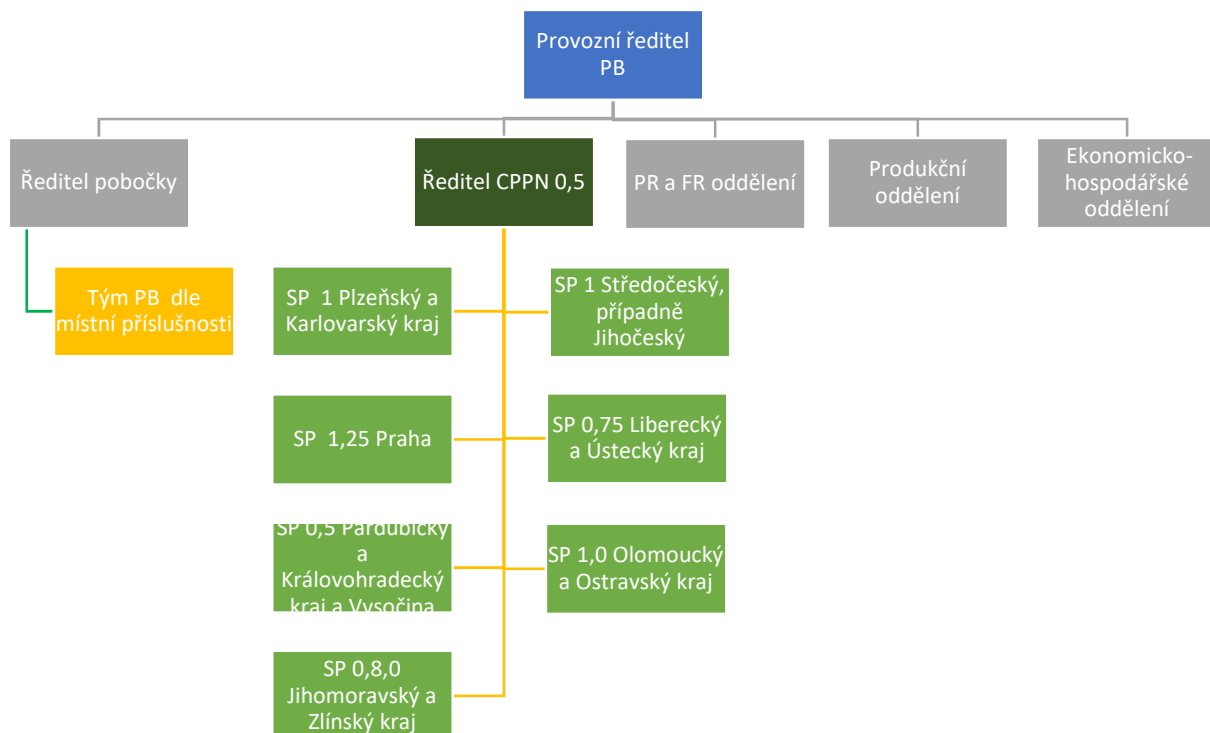
Popis personálního zajištění poskytované sociální služby

Struktura, počet pracovníků i jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám klientů a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Vnitřní organizační struktura je zpracována v Organizačním schématu, které je přílohou Organizačního řádu. Předávání informací a systém porad je popsáno ve v příloze 9.8, je v souladu s Organizačním schématem CPPN.

Organizační struktura

Viz Standard č. 9.1 Příloha SQ CPPN – Organizační struktura Post Bellum a dále viz.

Standard č. 9.2 Příloha SQ CPPN – Organizační struktura CPPN



Naplnění standartu č. 9. Personální a organizační zajištění služby je podrobně popsáno v příložených přílohách. (Viz. seznam níže). Stanovený počet zaměstnanců odpovídá rozsahu a kapacitě služby, zřizovatel je zastoupen ředitelem, jmenovaným zřizovatelem

Pracovní profil sociální pracovník/-ice: je schopen působit nebo částečně i působí zároveň jako osobní asistent s odpovídající kvalifikací, má minimálně 1 rok praxe v sociálních službách

- kvalifikační předpoklady: dané zákonem o sociálních službách – absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách; je absolvent VŠ nebo VOŠ odpovídajícího zaměření, nebo je studentem těchto oborů. Vzdělání si průběžně doplňuje dle potřeb praxe.

- osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, vstřícnost, schopnost empatie, emoční vyrovnanost, samostatnost i schopnost spolupracovat v týmu, tvořivost, asertivita a osobní vyzrálost

9.3. Příloha SQ CPPN – Manuál pro rozšiřování CPPN

9.4. Příloha SQ CPPN – Písemný plán zaškolení

9.5. Příloha SQ CPPN – Mlčenlivost externisti, studenti, dobrovolníci

9.6. Příloha SQ CPPN – Hodnotící dotazník externisti, studenti

9.7. Příloha SQ CPPN – Kompetenční model pracovníka

9.8. Příloha SQ CPPN – Systém porad, předávání informací

Mikuláš Kroupa

Jan Polouček

Martin Kroupa

Ekonomicko provozní odd.

Dokumentujeme
Odd. Dokumentaristik

Vyprávíme
PR / komunikace a grafika

Vzděláváme
Vzdělávací odd.

Pomáháme
Centrum pomoci PN

mezinárodně
Mezinárodní odd.

regionálně
PN Střední Morava

Firemní a individuální fundraising

Produkce a výstavy

PN Východní Čechy

Grantový fundraising

Filmová a audio produkce

PN Plzeňský kraj

Druhy pracovně-právních vztahů
PP – APRACOVNÍ POMĚR
DPP – Dohoda o provedení práce
PS – Příkazní smlouva
OSVČ – fakturace na živnost
Licenční – licenční autorská smlouva
ÚSTR, ČR – smlouva s jiným subjektem

Redakce

PN Jižní Morava

Nakladatelství

PN Jižní Čechy

PN Severomoravský kraj

PN Severní Čechy

PN Karlovarský kraj

PROVOZNĚ-EKONOMICKÉ ODD.

Jan Polouček
provozní a finanční ředitel

Mikuláš Kroupa
ředitel

Ekonomicko provozní odd.

Jaroslava Řezáčová
finanční účetní

Martina Zanklová
účetní

Miroslava Nováková
mzdová účetní

Olga Plchová
HR a guest servis

Eva Eliášová
vedoucí kanceláře

Fundraising grantový

Lucie Rozmánková
vedoucí individuální fundraisingu
major donors

Eva Končalová
střední dárci

Marie Binarová
Klub přátel

Fundraising grantový

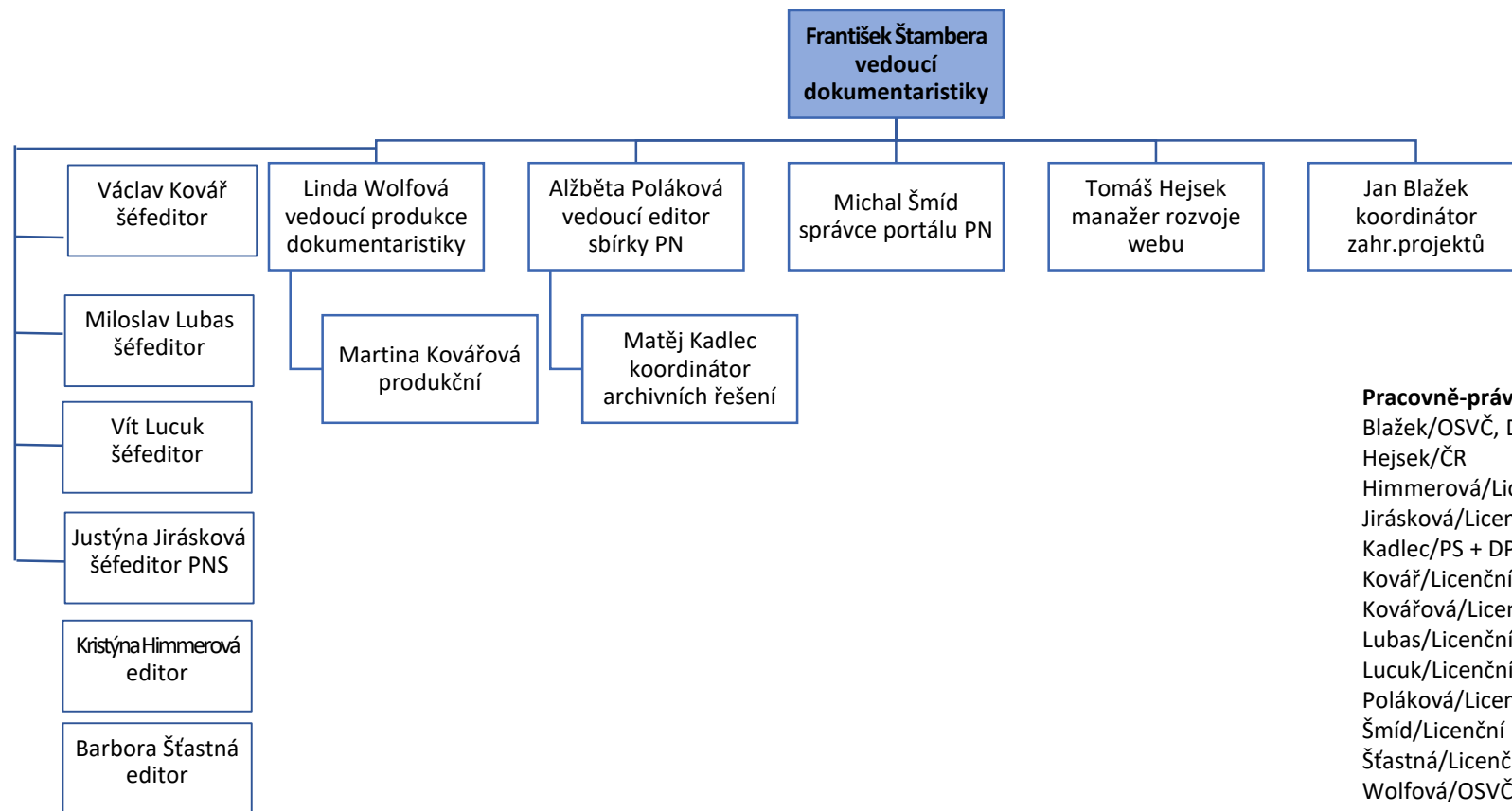
Miriam Ryndová
vedoucí firemní fundraising

Jana Konopáčová
koordinátorka fundraisingu

Pracovně-právní vztah

Eliášová/PS
Kroupa/PP + PS
Nováková/PS
Plchová/OSVČ
Polouček/PP + PS
Řezáčová/PP
Zanklová/PP+PS
Binarová/?
Končalová/?
Rozmánková/PS
Ryndová/PS
Konopáčová/PS

DOKUMENTUJEME



Dokumentaristi

- Čaňková Michaela/DPP
- Drda Adam/Licenční
- Hodáčová Monika/Licenční
- Novák Petr/Licenční
- Svobodová Martina/DPP
- Šíma Rostislav/Licenční
- Šimek Michal/Licenční
- Verzhichová Petra/Licenční

Kameramani

- Chlumská Františka/Licenční
- Krejdl Dušan/Licenční
- Palijová Gabriela/DPP
- Portel Robert/Licenční
- Rendl Jiří/Licenční
- Rendl Jan/Licenční
- Vlnas Jan/Licenční

Střihači

- Havlík Jakub/OSVČ
- Jáchimová Veronika/OSVČ
- Patyk Adam/OSVČ
- Pospíšil Matěj/OSVČ

Barbor Pavel – zvuková postprodukce/OSVČ
Šesták Martin - správce techniky/Licenční

Pracovně-právní vztah

Blažek/OSVČ, DPP, ÚSTR
Hejsek/ČR
Himmerová/Licenční
Jirásková/Licenční
Kadlec/PS + DPP
Kovář/Licenční
Kovářová/Licenční
Lubas/Licenční
Lucuk/Licenční
Poláková/Licenční
Šmíd/Licenční
Šťastná/Licenční
Wolfová/OSVČ

VYPRÁVÍME

PR/komunikace a grafika

Pracovně-právní vztah

Bardová/PP + OSVČ

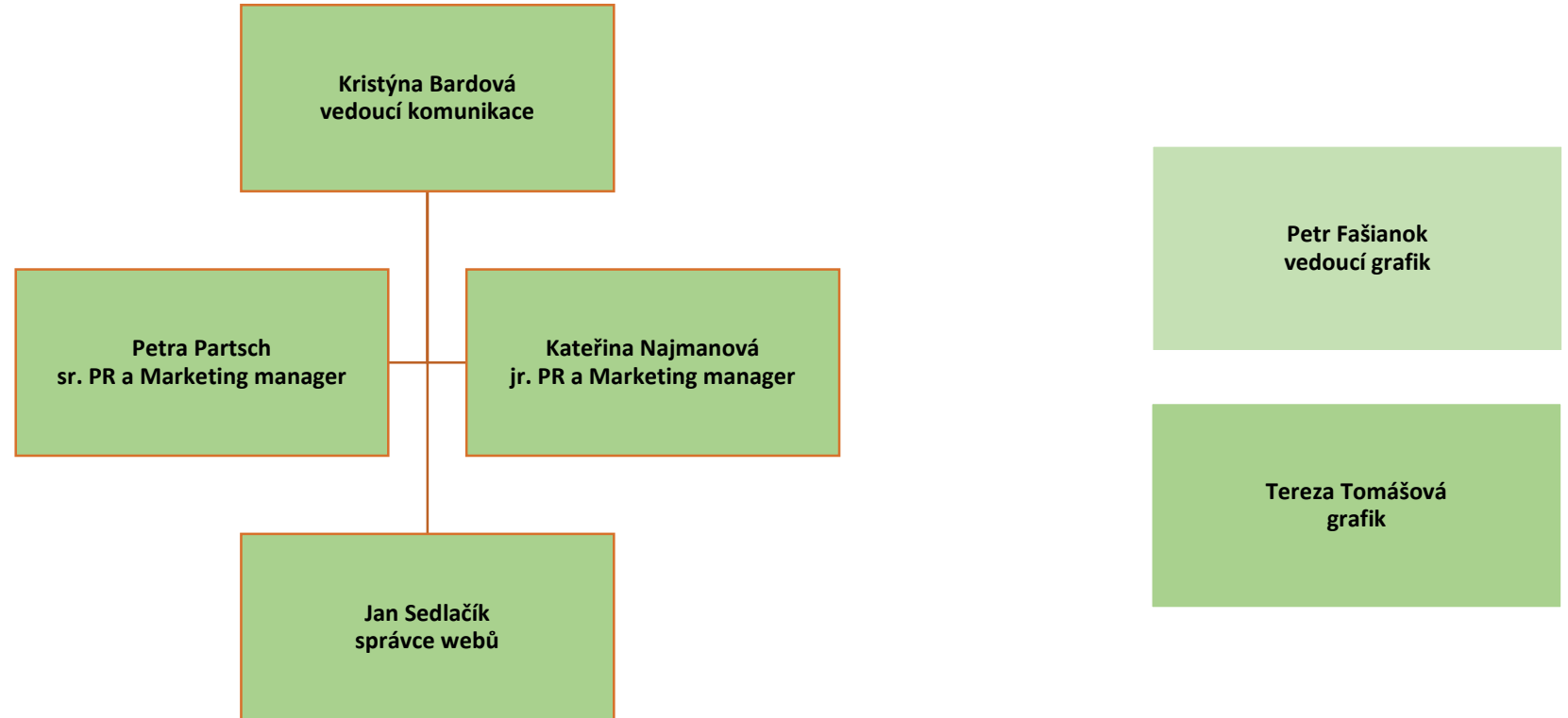
Bobelová/PS

Dosoudilová – Partsch/OSVČ

Fašianok/PS + OSVČ + DPP

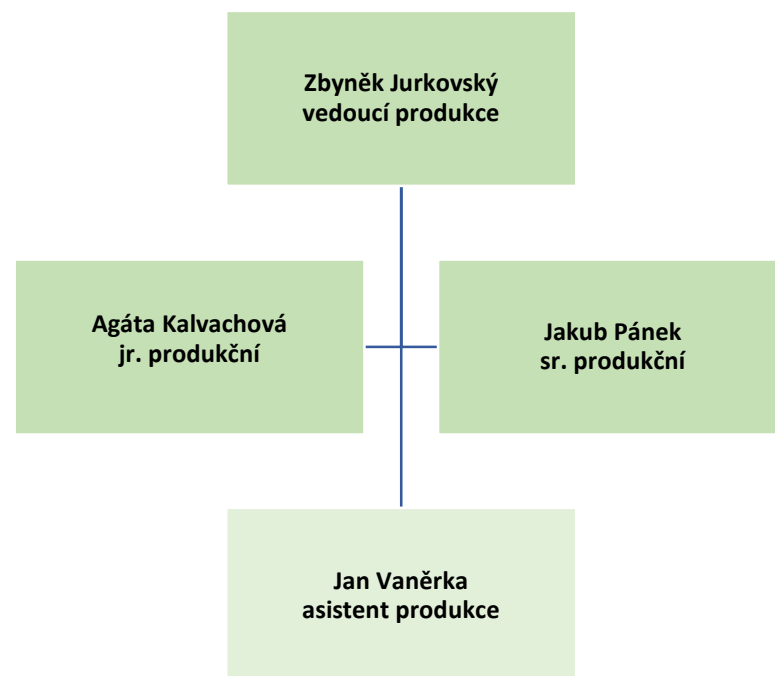
Sedlačík/Licenční

Tomášová/Licenční + OSVČ



VYPRÁVÍME

produkce a výstavy



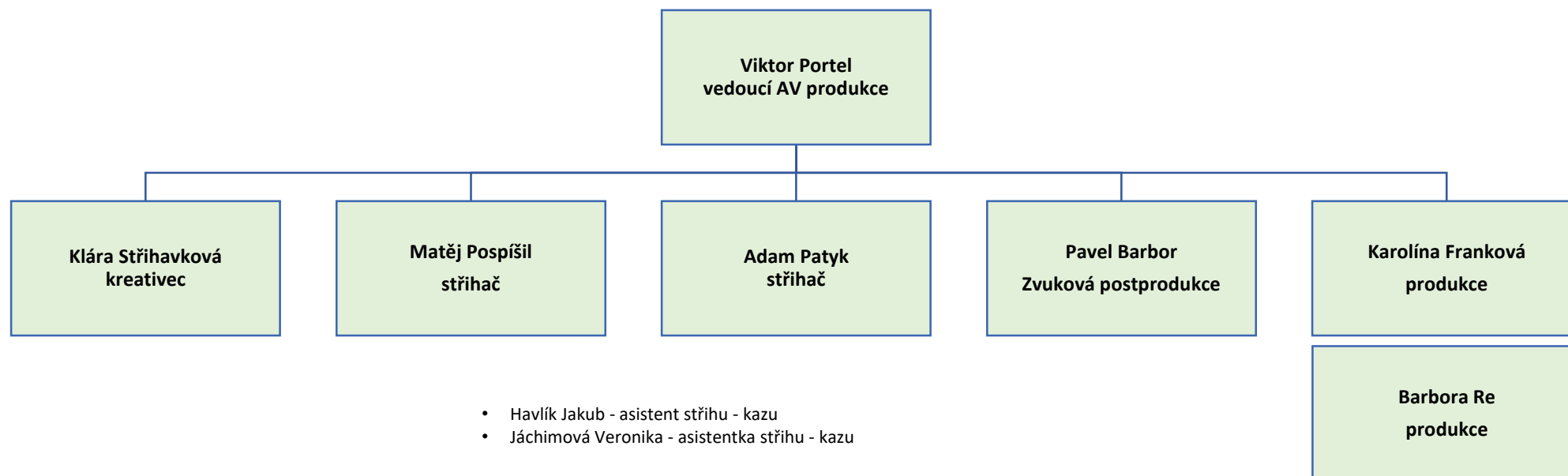
Pracovně-právní vztah
Jurkovský/OSVČ
Kalvachová/OSVČ
Pánek/OSVČ
Vaněrka/OSVČ

VYPRAVÍME

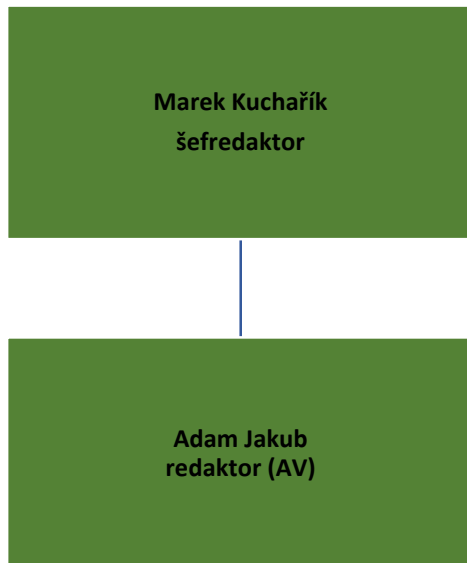
filmová a audio produkce

Pracovně-právní vztah

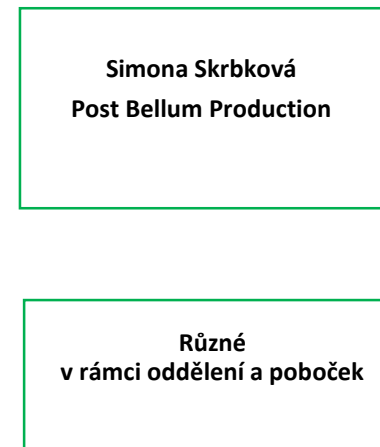
Barbor/OSVČ
Fránková/OSVČ
Havlík/OSVČ
Jáchimová/OSVČ
Patyk /OSVČ
Portel/PP + OSVČ
Pospíšil/OSVČ
Re/DPP
Střihavková/OSVČ



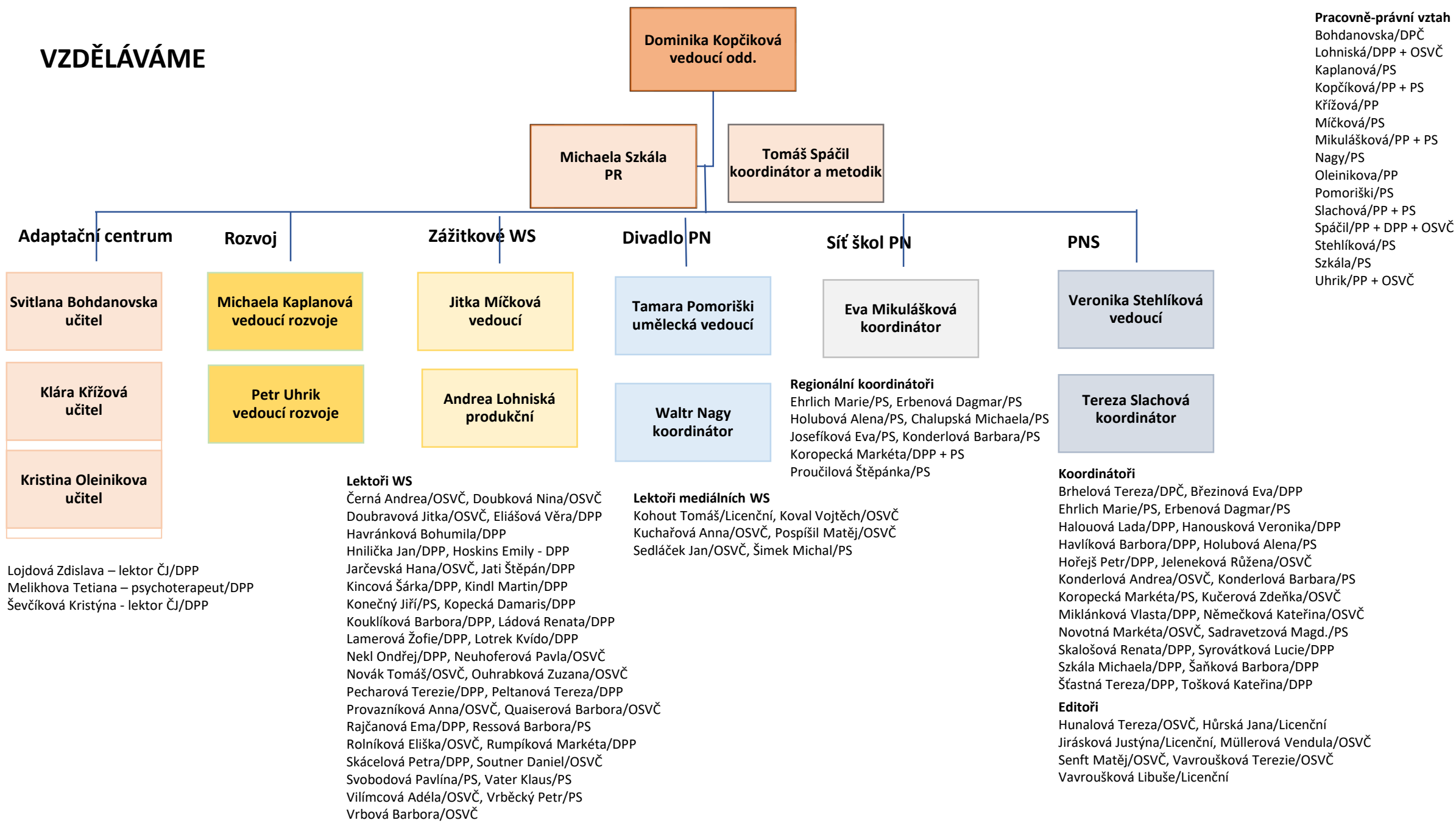
VYPRÁVÍME redakce Magazínu PN



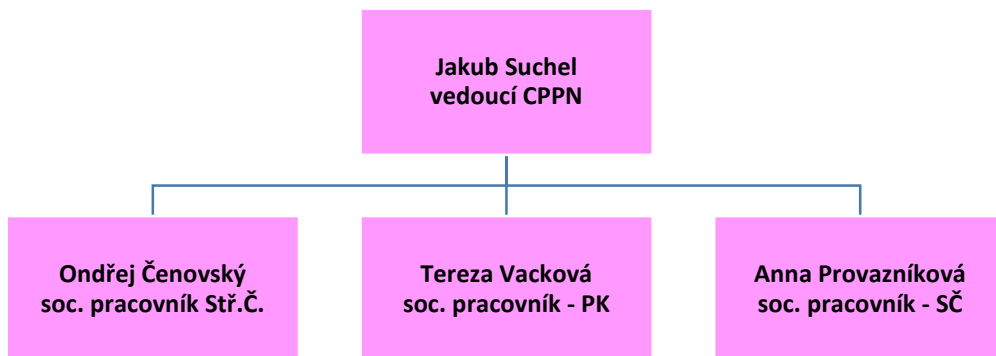
VYPRÁVÍME nakladatelství



VZDĚLÁVÁME

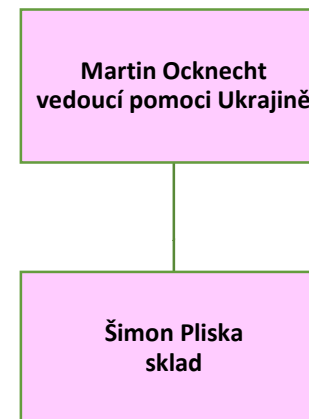


POMÁHÁME Centrum pomoci PN



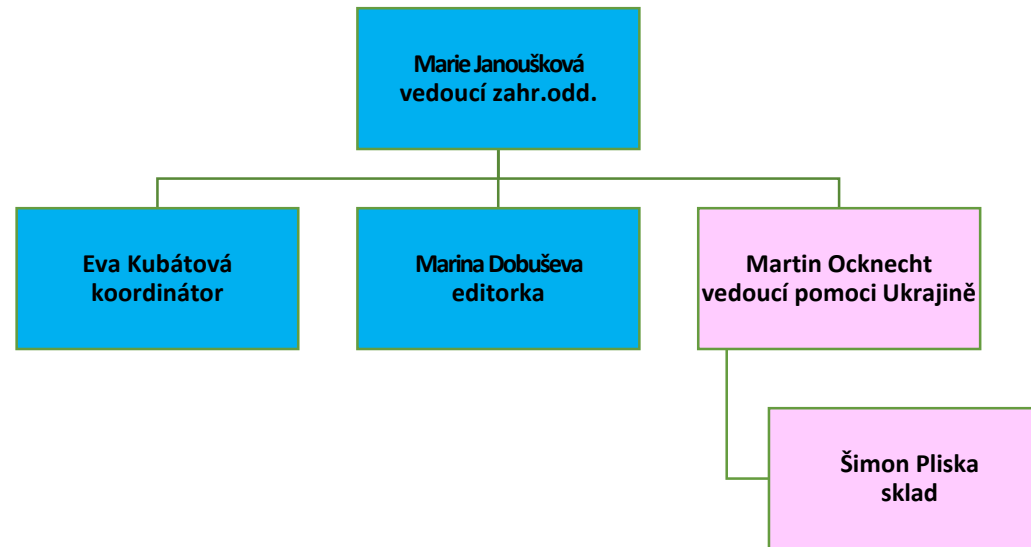
Pracovně-právní vztah
Čenovský /PP
Provazníková/PP
Suchel/PP
Vacková/PP

POMÁHÁME Ukrajně



Pracovně-právní vztah
Ocknecht/PS
Pliska/PS

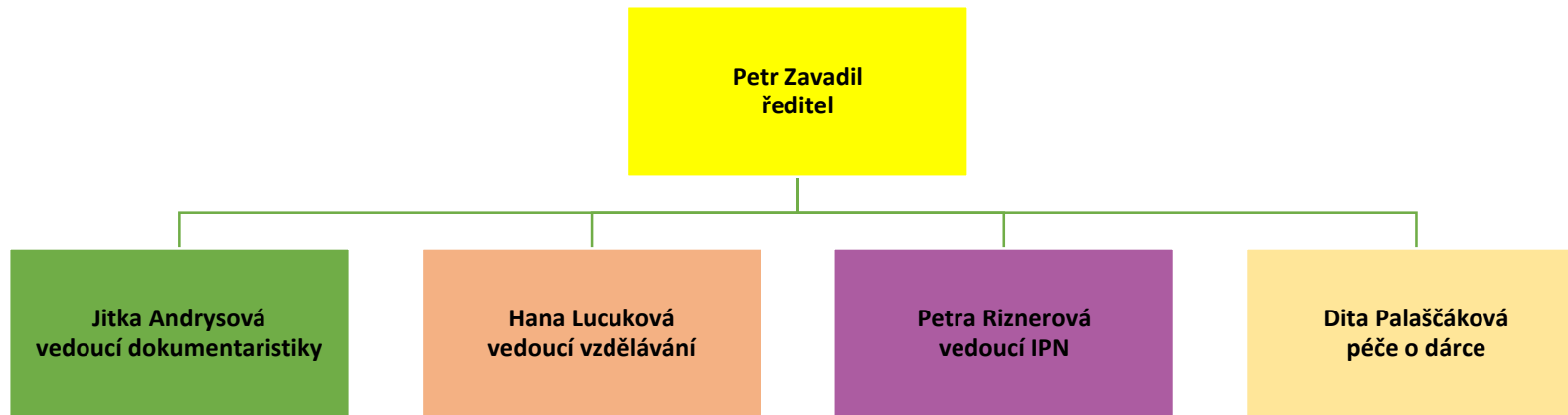
MEZINÁRODNÍ



Pracovně-právní vztah
Dobuševa/OSVČ
Janoušková/PP + OSVČ
Kubátová/PP
Ocknecht/PS
Pliska/PS

PAMĚŤ NÁRODA STŘEDNÍ MORAVA

činnost 90



Dokumentaristi

- Ambrožová Dorota/Licenční
- Kaftanová Helena/Licenční
- Langová Hana/PS
- Lisa Radim/Licenční
- Šimůnková Blanka/Licenční
- Šuta Radek/Licenční
- Vaculínová Lenka/Licenční

Kameramani

- Gřiva Jakub/Licenční
- Jurníček Tomáš/Licenční
- Komár Matěj/Licenční
- Princ Pavel/Licenční
- Vrba František/Licenční

Koordinátoři PNS

- Barboříková Jarmila/DPP
- Josefíková Eva/PS

Kustodi

Kustodi

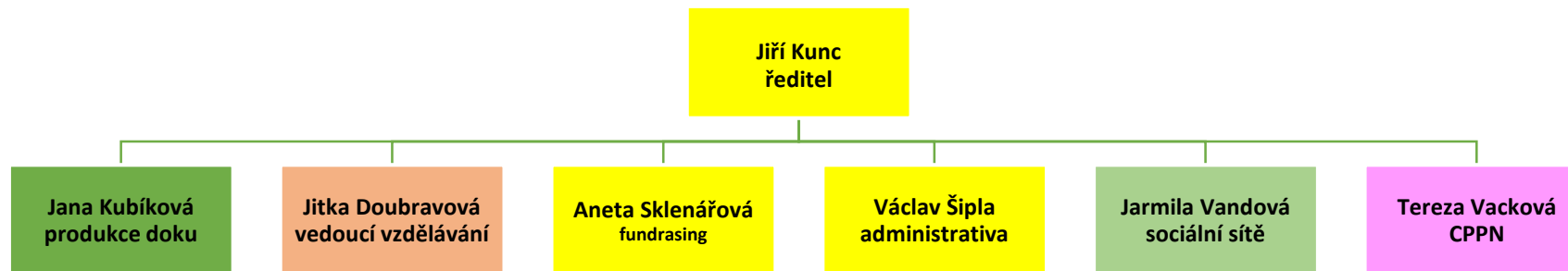
- Aust Jiří/DPP
- Lotrek Kvido/DPP
- Stojaspalová Linda/DPP
- Strommerová Karolina/DPP
- Urva Pavel/DPP

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Andrysová – produkce, administrativa/Licenční
- Lucuková - rozvoj, vedení a koordinace vzdělávacích aktivit (PNS, workshopů)/PP + DPP
- Palaščíková – péče o dárce/?
- Riznerová - administrativní práce, vedení a provoz IPM Olomouc/PS
- Zavadil - vedení pobočky/PP + PS

PAMĚŤ NÁRODA PLZEŇSKÝ KRAJ

činnost 91



Dokumentaristé

- Bubeníčková Kateřina
- Čápová Hana/OSVČ
- Duchková Lenka
- Fík Michael
- Hazuková Sára
- Jáchimová Veronika/OSVČ
- Kovářová Martina/Licenční
- Ladýřová Šárka
- Petrová Jana
- Poncarová Jana
- Skála Dušan
- Svobodová Michaela
- Šipla Václav/DPP
- Vandová Jarmila/OSVČ
- Zimmerhaklová Hana

Kameramani

- Balcar Jan
- Bělohradský Dušan
- Hošek Matěj
- Suchý Petr

Koordinátoři PNS

- Hášová Magdalena
- Hoblová Petra
- Chodorová Renata
- Klús Hanuš
- Kopřivová Veronika
- Melková Ludmila
- Sklenářová Aneta
- Verešová Zuzana
- Vokounová Simona
- Pavlas Michal - technik

Lektoři WS

- Černá Andrea
- Havránková Bohunka
- Konečný Jiří/OSVČ
- Nekl Ondřej
- Oliberius Vít
- Pecharová Terezie
- Soutner Daniel/OSVČ
- Švejdivá Marcela/OSVČ

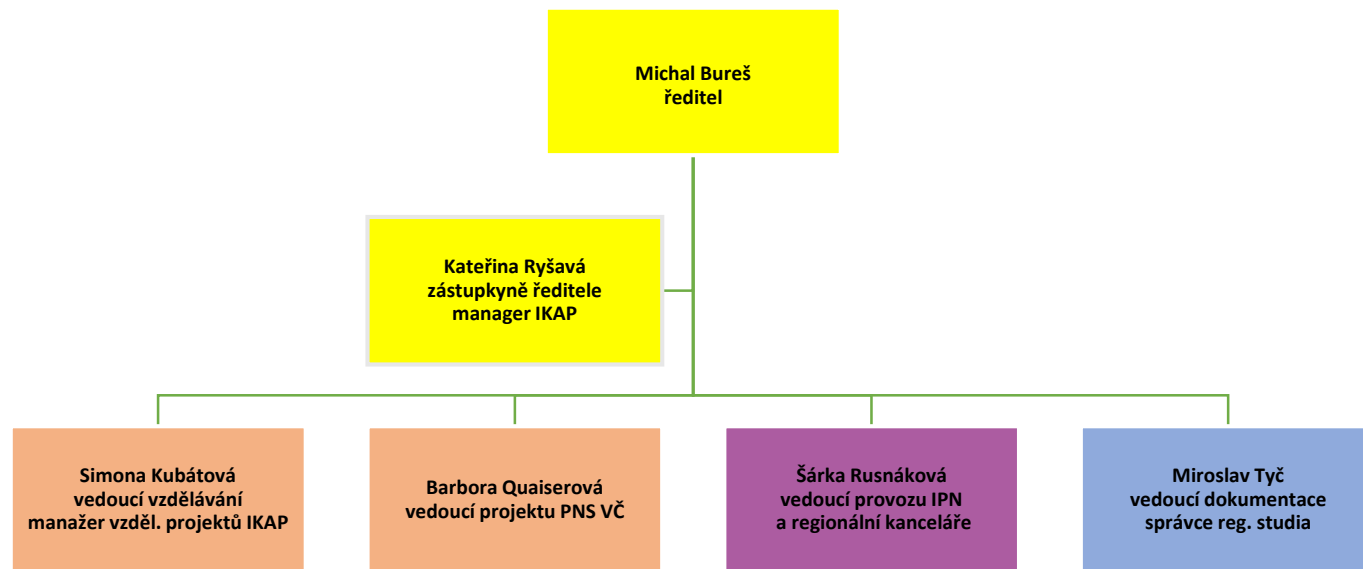
Různé

- Balcarová Oksana – UA pamětníci/OSVČ
- Jurík Stanislav – moderátor/OSVČ
- Špalková Gabriela – texty/Licenční

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Doubravová – vedoucí vzdělávání/PS
- Kubíková – produkce ED studia - PS
- Kunc – vedení pobočky/PP + PS
- Sklenářová – fundraising/PS
- Šipla – administrativní výpomoc, zaúčtováno má jen rešerše pro výstavy/DPP
- Vandová – sociální sítě/OSVČ
- Vacková - Centrum pomoci/PP

PAMĚŤ NÁRODA VÝCHODNÍ ČECHY



- Lektoři WS na IPN**
- Kuchtová Šárka/PS
 - Náglová Klára/DPP
 - Pavlovcová Pavlína/PS
 - Topinková Vendula/PS

- Koordinátoři PNS**
- Mikolášková Edita/DPP
 - Pastuchová Andrea/DPP
 - Vater Klaus/DPP
 - Vondrová Hana/DPP

- Kustodi IPN**
- Křiklanová Tereza/PS
 - Mareš Jiří/DPP
 - Prokop Filip/DPP
 - Skalická Adéla/DPP

Dokumentaristi

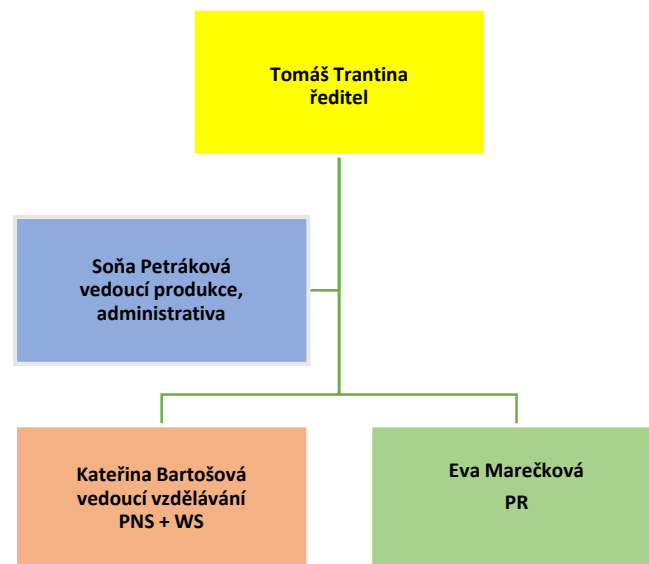
Baleja Jan, Doubravská Kateřina
Emanovská Michaela, Fremuth Jiří
Horák Zdeněk, Janhuba Luboš
Jílková Marie, Kociánová Věra
Kolínská Martina, Kuchtová Šárka
Marková Iva, Matula Richard
Míšková Gabriela, Mužíková Michaela
Neubauerová Lucie, Opršalová Martina
Pavlovcová Pavlína, Topinková Vendula
Václavíková Karolína, Velšová Karolína
Kameramani
Bednář Jiří, Homola Michal,
Prokš Martin, Šesták Martin - Licenční
Vlach Tomáš, Vlnas Jan- Licenční

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Bureš – vedení pobočky/PP + PS
- Kubátová – PP + OSVČ
- Quaiserová – PP
- Rusnáková - PS
- Ryšavá – vedení kanceláře/PP + PS
- Tyč - vedoucí dokumentace a ED studia/PS

PAMĚŤ NÁRODA JIŽNÍ ČECHY

Činnost 93



Dokumentaristi

- Berg Lucie/Licenční
- Futerová Macáková Olga/Licenční
- Gutvirthová Jana/Licenční
- Láďová Renáta/DPP
- Kaňkovský Josef/Licenční
- Kovářová Martina/Licenční
- Wróbllová Stanislava/Licenční?
- Svobodová Martina – editor/DPP i Licenční?

Kameramani

- Čermák Jindřich/Licenční?
- Nový Ondřej/Licenční?
- Pancer Václav/Licenční
- Vojtěch Luboš/Licenční

Koordinátoři PNS

- Fabiánová Anna/PS?
- Jarčevská Hana/OSVČ
- Nováková Martina/PS?
- Rolníková Eliška/PS?
- Skučková Kateřina/DPP
- Švarcová Aneta/PS?

Lektoři WS

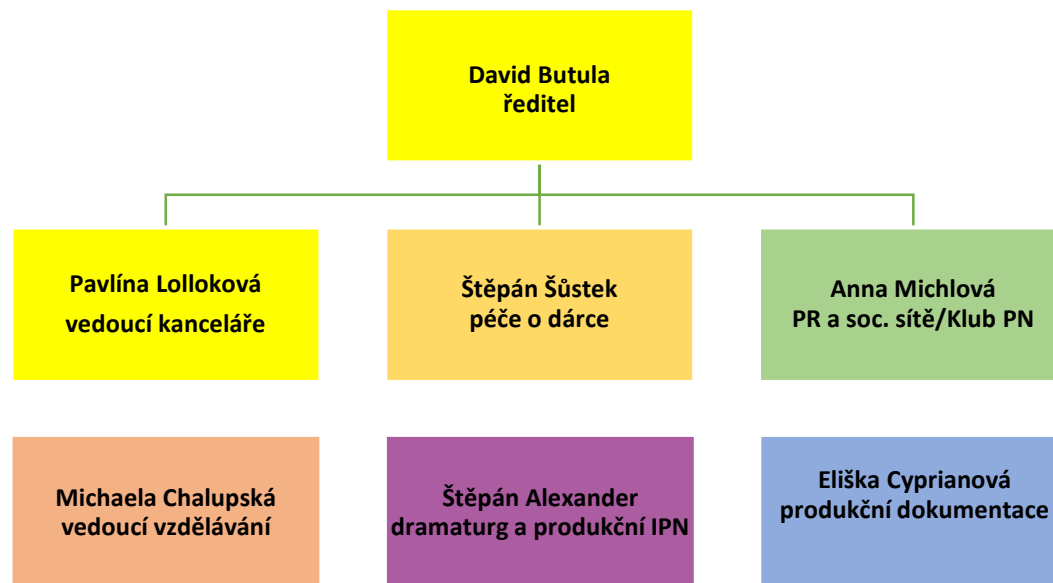
- Kamenská Julie/OSVČ
- Kindl Martin/DPP?
- Ciglbauer Jan - historik, průvodce/OSVČ
- Zvánovec Mikuláš - historik, průvodce/OSVČ

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Bartořová – vedení vzdělávání (PNS + WS), produkce a administrativa projektů/PS
- Marečková – soc. síť, PR/?
- Petraková – produkce ED studia, administrativa, spolupráce na přípravě a vyúčtování grantů, příprava účetních a jiných podkladů, supervize vzdělávání, zastupování/OSVČ
- Trantina – vedení pobočky, rozvoj dokumentaristiky, vzdělávání, vztahů v regionu, tvorba grantových tuzemských i přeshraničních projektů, hlavní produkční/PP + PS

PAMĚŤ NÁRODA JIŽNÍ MORAVA

činnost 94



Koordinátoři PNS

- Čandová Barbora
- Pospíšilová Tereza

Kustodi IPN

- Bašanda Ondřej/DPP
- Brázdová Michaela/DPP
- Buzášová Monika/DPP
- Hendrychová Simona/DPP
- Motyčáková Kristýna/DPP
- Schneiderová Dominika/DPP
- Škornička Vít/DPP
- Veselý Martin/DPP

Lektoři WS na IPN

- ?

Dokumentaristi

- Čandová Barbora/Licenční
- Hejnarová Kateřina/Licenční?
- Klementová Táňa/Licenční
- Kovář Václav/Licenční
- Málková Marie/Licenční
- Maroši Filip /Licenční
- Mrázková Anna /Licenční
- Oujeský Ladislav /Licenční
- Peštová Jana /Licenční
- Pospíšilová Tereza/Licenční
- Špičková Petra /Licenční
- Šuta Radek /Licenční

Kameramani

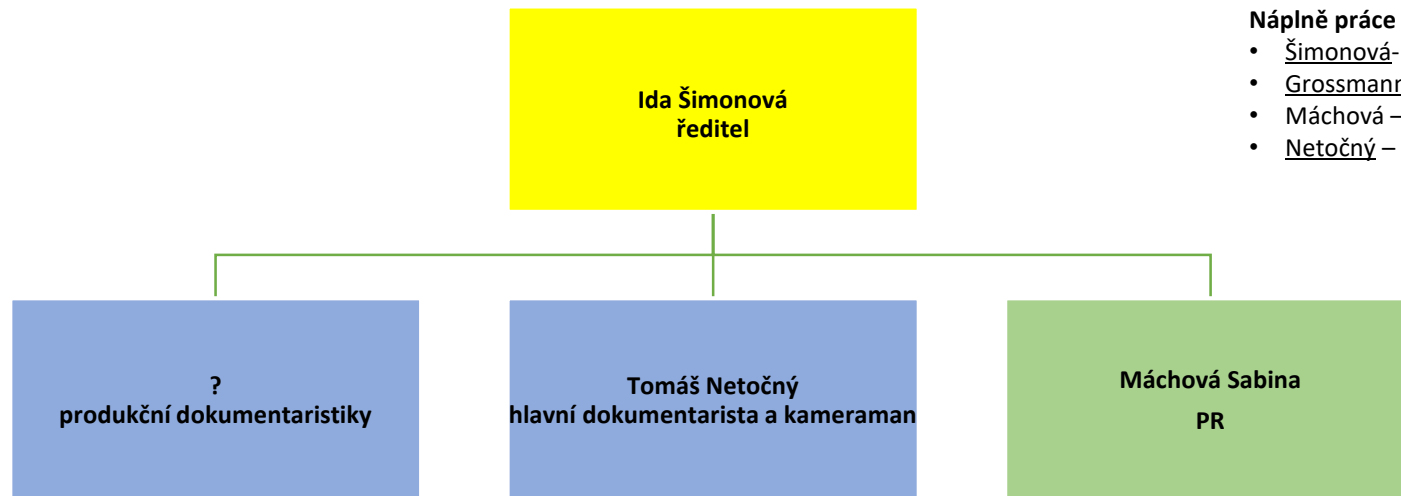
- Otevřel Pavel/?
- Zmrzlý Roman/Licenční

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Alexander - dramaturgie, produkční a technické zajištění programu v IPN/PS
- Butula – vedení pobočky/PP + PS
- Cyprianová – produkce a administrativa ED studia/PP + PS
- Chalupská – vedení a administrativa PNS/PP + OSVČ
- Lolloková – vedení kanceláře, administrativa, účetní podklady a evidence/PP + PS
- Michlová - PR, správa soc. sítí a webu, klub PN/PS
- Šůstek – péče o dárce, fundraising/PS

PAMĚŤ NÁRODA MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ

činnost 97



Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Šimonová- vedení pobočky, finance, administrativa, projekty/PP + PS
- Grossmannová - ?
- Máchová – PR/OSVČ?
- Netočný – hlavní dokumentarista a kameraman/Licenční + PS

Dokumentarista a kameraman

- Mácha Vítězslav/Licenční

Dopravce pamětníků

- Viktor Grossman/OSVČ

Dokumentaristé

- Máchová Sabina/?
- Sachr Jiří/?
- Sasínová Petra/Licenční
- Vrbický Ondřej/?
- Wilková Scarlett/Licenční

PAMĚŤ NÁRODA SEVERNÍ ČECHY

činnost 100



Dokumentaristé

- Beneš Jan/Licenční
- Kořínek Pavel/Licenční
- Kořínková Veronika/přes manžela?
- Kubelka Jan/Licenční
- Kubín Vendula/Licenční
- Myroniuk Jiří/DPP
- Pilařová Daniela/Licenční
- Polopрудská Eliška/Licenční
- Preisler Hynek/Licenční
- Skočovská Markéta/Licenční
- Šimek Michal/Licenční

Kameramani

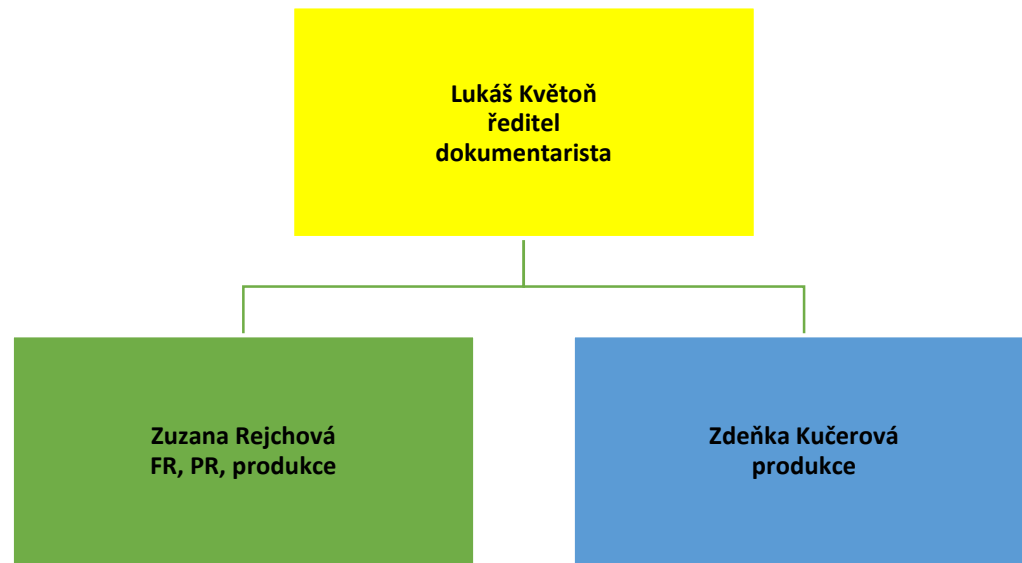
- Bartovský Oto/Licenční
- Petrášek Radek/DPP + Licenční

Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Doubková – administrativa, produkce projektů/eventů, lektor WS, koordinátor a lektor Divadla PN, koordinátor DVV/PS
- Hoffmanová – grantový FR, produkce projektů/eventů, lektor WS/PP
- Ibllová – produkce ED studia/PS
- Pavlátová – vedení pobočky/PP + PS
- Provazníková – administrativa, produkce projektů/eventů, lektor WS, koordinátor DVV/PP + OSVČ
- Trojanová - individuální FR, PR a mediální služby/PS

PAMĚŤ NÁRODA KARLOVARSKÝ KRAJ

činnost 200



Náplně práce + pracovně-právní vztah

- Kučerová - produkce natáčení, produkce akcí, administrativa, vzdělávání/PS?
- Květoň- vedení pobočky, finance, administrativa, projekty, dokumentaristika, produkce akcí, produkce natáčení/OSVČ
- Rejchová - PR, FR, produkce natáčení, produkce akcí, další/PS

Editor

- Jan Kubelka/OSVČ

Kameramani

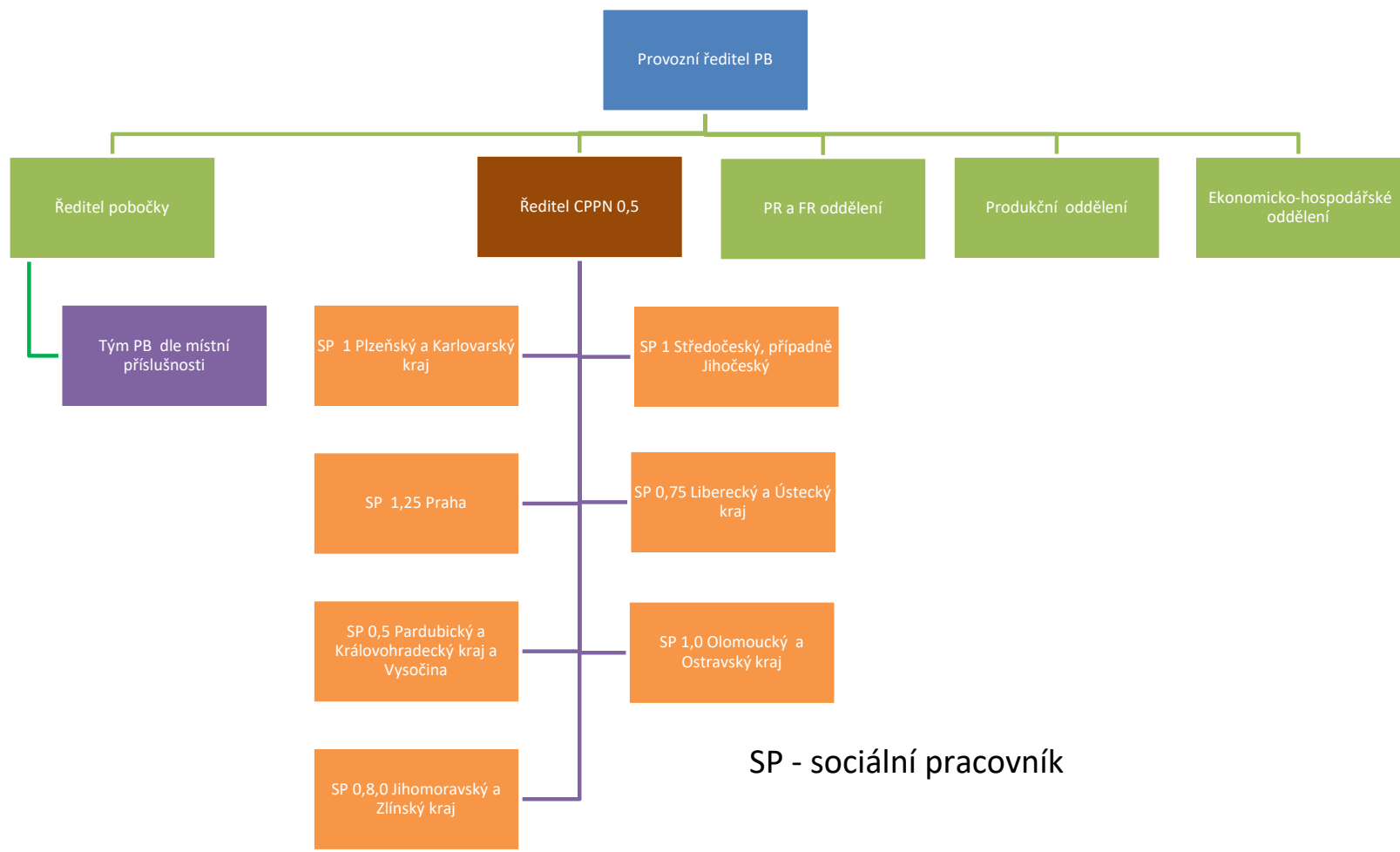
- Jan Konopiský/OSVČ
- Radim Řezníček/OSVČ

Dokumentaristé

- Veronika Hanousková/?
- Eliška Sikorová/OSVČ

Poskytovatel: Post Bellum z.ú.
Druh služby: Odborné sociální poradenství
Identifikátor: 5778335

Organizační schéma pro:
Centrum pomoci Paměti národa (CPPN)
druh služby: Odborné sociální poradenství



SP - sociální pracovník

STANDARD č.9.3

Manuál pro rozšiřování Centra pomoci Paměti národa

Hlavní cíl: Vybudování celorepublikové sítě poradensko – kontaktních center při pobočkách Paměti národa obsazené kvalifikovanými sociálními pracovníky pro zajištění odborného sociálního poradenství dle zákona č. 108/2006 Sb..

V každé pobočce PN bude k dispozici sociální pracovník, jehož úkolem bude vytvořit stabilní síť spolupracujících odborných poradců, organizací a místních dobrovolníků, díky níž bude schopen zajistit sociální službu terénního poradenství a dalších návazných činností, ve vybraných pobočkách také ambulantní formou. V pražské centrále bude nadále fungovat celorepubliková telefonní Linka pomoci.

Cílová skupina

Senioři (65+) ohrožení sociálním vyloučením, zejména pamětníci PN, tj. bojovníci proti totalitním režimům dvacátého století, kteří byli těmito režimy perzekuováni, ale i jejich příbuzní a blízcí, kteří o ně pečují, s přihlédnutím k jejich individuální situaci a potřebám. A dále i potencionální pamětníci PN, přicházející zvenčí mimo okruh stávajících. Doporučuji převzít terminologii z prostředí sociálních služeb. O pamětnících, kterým CPPN pomáhá, hovořit nadále jako o klientech CPPN.

Hlavní činnosti

V rámci CPPN jako registrované sociální služby pravidelně či jednorázově pomáháme potřebným jedincům s cílem podpořit jejich samostatnost a soběstačnost, vytvářet podmínky, aby mohli žít důstojný život ve svém domově podle svých možností a potřeb, a to především formou:

odborného a občanského poradenství (*def. str. 5), -prostřednictvím terénní či ambulantní služby prováděné kvalifikovanými sociálními pracovníky a telefonické krizové linky, pomáháme klientům se v případě potřeby zorientovat nejen v obtížných životních situacích a poskytnout jim podporu při jejich řešení, zprostředkovávat v dané situaci dostatečné množství informací, např. od státních i nestátních institucí, pro umožnění relevantního rozhodnutí vždy s respektem k přání klienta, přičemž specifické odborné poradenství, jako je např. právní či psychologická pomoc, je realizováno formou externí spolupráce

asistence, zajišťujeme osobní podporu a pomoc klientovi např. doprovod k lékaři či na úřad, pomoc s nákupy, pomoc při zajišťování ochranných či zdravotních pomůcek, vyzvedávání léků apod.

sociální aktivizace – dle situace a přání klienta zajišťujeme kontakt se společenským prostředím či se pokusíme zprostředkovat společníka v případě osamění klienta, organizujeme setkání a akce s programem s možností společenského kontaktu, vytváříme mezigenerační kluby, budujeme bezpečná místa pro taková setkávání

finanční či hmotná podpora – poskytujeme přímou finanční podporu v prokazatelné nouzi či potřebnosti, hmotnou podporu nákupem potřebných pomůcek či vybavení domácnosti apod.

kontakt s pamětníky – mnozí mají potřebu „jen“ mít si s kým pokud možno v pravidelné frekvenci popovídat, na tuto činnost jsou vhodní právě dobrovolníci zejména z důvodu limitované kapacity sociálních pracovníků CPPN, stejně jako na zajištění drobných pochůzek či doprovodů nevyžadujících odbornost sociálních pracovníků

Dílčí cíle:

1) Obsahové – konkrétní formy pomoci.

- *Přímé – konkrétní formy pomoci – osobní poskytnutí nebo zprostředkování klientovi:*
 - Odborné a sociální poradenství
 - rady a informace o možnostech řešení nepříznivé životní situace
 - poradenství v oblasti sociálních dávek či důchodu
 - nárok na odškodnění
 - nabídka další pomoci např. propojení na další organizace či specialisty dle potřeby klienta
 - Asistence
 - pomoc při vyřizování osobních záležitostí (např. v jednání s úřady)
 - pomoc s nákupy, vyzvedávání léků
 - zajišťování ochranných či zdravotních pomůcek
 - doprovod k lékaři, na úřad apod.
 - Aktivizace
 - zajištění společníka (dobrovolníka) v případě osamění klienta
 - organizování setkání pamětníků
 - vytváření mezigeneračních klubů, propojení klientů se studenty a žáky zapojených do vzdělávacích projektů PN
 - budování míst, která nabídnou program a bezpečný prostor pro klienty, včetně vytváření programů samotných, mj. zahrnujících např. společnou tvorbu rozhovorů či digitalizaci soukromých rodinných archivů apod.
 - Finanční a hmotná podpora
 - přímá finanční podpora v prokazatelné nouzi – např. Teplo hrdinům
 - zajištění hmotné podpory nákupem konkrétních potřebných pomůcek či vybavení domácnosti prostřednictvím Fondu na pomoc hrdinům
 - Blahopřání k životním výročím, kondolence
- *Nepřímé formy pomoci:*

2) Personální – tým pracovníků CPPN a trvale spolupracujících dobrovolníků.

- *Pracovní tým*
 - vybudování pracovního týmu stálých i externích spolupracovníků
 - stanovení kvalifikace a kompetence
 - zaškolování a vzdělávání
 - organizační struktura
- *Profesionalita*
 - zachovávání standardů kvality
 - jednání v souladu s etickým kodexem PN a sociálních pracovníků
 - kvalitní spolupráce napříč organizací

- *Spolupráce s dobrovolníky*
 - vybudování týmu dobrovolníků – dlouhodobých a krátkodobých
- 3) Ekonomicko-technické – sestavit a naplňovat udržitelný rozpočet a vybudovat technické zázemí**
- *Finanční udržitelnost – zajišťuje centrála CPPN*
 - zajistit přebytkový rozpočet s potenciálem dlouhodobého rozvoje
 - získávání veřejných i soukromých zdrojů,
 - závětní fundraising
- *Zázemí pro pracovníky*
 - vybudovat kancelářské zázemí v sídle i regionech
 - zajistit technické vybavení
 - služební auta pro terénní práci a svoz klientů/pamětníků?
- *Poradensko – kontaktní centrum*
 - při vybraných pobočkách vybudovat ambulantní poradny
 - zajistit technické vybavení a provozní podmínky
- 4) Interní – komunikace a spolupráce uvnitř organizace.**
- *Spolupráce se ostatními sekcemi*
 - stanovit kompetence
 - stanovit konkrétní formy, popř. četnost
- *Spolupráce s pobočkami*
 - stanovit způsoby řízení pracovníků CPPN
 - stanovit společnou strategii s přihlédnutím k vlastním specifikům jednotlivých poboček
- *Nové příběhy*
 - prostřednictvím nových klientů CPPN přinést do PN další příběhy a inspirace
- *Práce s odkazem*
 - péče o památku zemřelých
- *Databáze PN a spolupracujících organizací*
 - databáze klientů CPPN – přehledná, chráněná databáze klientů CPPN z databáze PN pro daný kraj, propojená s ostatními kraji či odděleními PN, pravidelná aktualizace databáze PN min. 1x ročně
 - databáze sociálních služeb dle krajů či místa bydliště klientů
- 5) Veřejné – komunikace a spolupráce vně organizace.**
- *Regionální spolupráce se samosprávou a NNO*
 - získat kontakty a navázat spolupráci v místě bydliště klienta
 - dlouhodobě spolupracovat se samosprávou a neziskovými organizacemi při řešení konkrétních potřeb klienta, co nejbližší místa jeho bydliště
- *Vyprávění příběhů, komunikace*

- vyhledávání nových spolupracovníků, budování sítě odborníků pro poskytování komplexní péče o klienta
 - příběhy pamětníků pomáhají motivovat a získávat nové pracovníky a dobrovolníky
 - propojovat okolí s památkou pamětníka
- *Ovlivňování veřejného mínění a legislativy*
- angažujeme se v rozvoji legislativních a právních změn v sociální a zdravotní oblasti zaměřujících se na problematiku seniorů, připomínkujeme návrhy novelizací, snažíme se o příspěvky do diskuzí s odborníky, podpora činností dalších organizací pečujících o seniory, upozorňování na palčivé sociální problémy cílové skupiny ve společenském měřítku
 - zapojujeme se do osvěty týkající se témat cílové skupiny a seznamujeme laickou veřejnost s danou problematikou prostřednictvím příkladů ze své praxe
- *Získávání nových klientů*
- prostřednictvím studentů a pedagogů v rámci projektu „Příběhy našich sousedů
 - prostřednictvím dokumentaristů
 - prostřednictvím dotazníků, soc. odborů, příp. známých a sousedů

Metody práce

- Sociální šetření – provádíme na základě zjištění potřeby klienta, např. doporučení dokumentaristy či jiných spolupracovníků PN. Na jeho základě stanovujeme nejvhodnější formy výše uvedené pomoci prostřednictvím sociálního pracovníka.
- Dotazníkové šetření – zjišťování potřeby pamětníků a zprostředkování nabídky CPPN
- Telefonní Linka pomoci
- Osobní návštěva – při příležitosti jubilea či jiných životních výročí, na základě aktualizované databáze
- Pravidelný kontakt ze strany pracovníků s možností popovídat si či pozvánkami na různé společenské akce.
- Zprostředkování návštěv dobrovolníků v místě bydliště či dopravy na společenské akce.
- Aktivní budování sítě spolupracujících organizací a odborníků, kvalitní vztahy s místní samosprávou, pravidelné mapování návazných služeb.
- Nesuplování práce jiných NNO a odborníků v regionu, aktivní zprostředkování kontaktů, propojení a navázání klientů s nimi.
- Intervence vůči klientům i vůči státu a samosprávě.
- Advokační služby, upozorňování na palčivé sociální problémy.

Personální obsazení

- *Sociální pracovníci*: jsou odbornými garanty účinné pomoci a spolupráce s dalšími organizacemi v místě bydliště.
- kvalifikační předpoklady: dané zákonem o sociálních službách – absolvovala akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách; je

absolvent VŠ nebo VOŠ odpovídajícího zaměření, nebo je studentem těchto oborů. Vzdělání si průběžně doplňuje dle potřeb praxe.

- osobnostní předpoklady: komunikační schopnosti, organizační dovednosti, vstřícnost, schopnost empatie, emoční vyrovnanost, samostatnost i schopnost spolupracovat v týmu, tvořivost, asertivita a osobní vyzrálost

- *Odborní poradci*: formou externí spolupráce.

- *Dobrovolníci*: okruh stálých spolupracovníků, např. z řad klubistů či studentů PN, kteří navštěvují pamětníka, nejlépe v pravidelné frekvenci, tak aby pomoc byla co nejúčinnější

Registrace sociální služby

Služba CPPN probíhá od 1.9.2023 jako registrovaná sociální služba „Odborné sociální poradenství“ dle zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37

Definice sociálního poradenství (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37)

(1) Sociální poradenství zahrnuje

- a) základní sociální poradenství,
- b) odborné sociální poradenství.

(2) Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.

(3) Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Součástí odborného poradenství je i půjčování kompenzačních pomůcek.

(4) Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- b) sociálně terapeutické činnosti,
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Nastavení procesů

Hotovo

- organizační schéma
- pracovní smlouvy a zařazení
- náplně práce
- hodnocení pracovníků
- systém porad, míra samostatnosti v řízení popsat
- dotazník pro sociální šetření, dokumentaristy, dobrovolníky
- metodika spolupráce s dokumentaristikou
- metodika rozdělování financí potřebným
- metodika životních výročí, gratulace pamětníků

- o aktualizace souhlasu pamětníka (klienta) obecný – vč. dokumentaristiky, a konkrétní pro sociální práci CPPN

Probíhá

- o školení dokumentaristů a dobrovolníků
- o vytvoření standardů kvality
- o sběr podnětů
- o komunikace směrem k veřejnosti
- o metodika výměny informací, porad

Výhledově

- o způsob odměňování pracovníků a benefity
- o stanovení transparentních kritérií pro poskytování a určování intenzity sociální pomoci
- o školení studentů, pedagogů a koordinátorů z „Příběhů našich sousedů“ a další vzdělávacích projektů PN
- o nastavit způsoby sociálního šetření v různých prostředích: domov, studio, telefonní kontakt aj.
- o aktualizace letáku CPPN

Financování

- o Krátkodobý rozpočet (2023): financovaný sbírkami a dalšími sponzorskými dary (např. Sbírka PN ke Dni válečných veteránů)
- o Dlouhodobý – cílový (2024–2025): výše zmíněné se zapojením veřejných zdrojů.

V případě MPSV a žádosti o zařazení do „nadregionální sítě sociálních služeb“ za účelem získání dotací je nutné zpracovat řádné odůvodnění, proč v čem bude služba CPPN inovativní, jak se může odlišovat od stávajících sociálních služeb, proč bude zapotřebí. Zařazení do této sítě otevře cestu pro žádání na jednotlivých krajích či obcích, ovšem vždy po schválení a dohodě s ředitelem dané pobočky.

Mzda sociálního pracovníka, jakožto další související náklady – cestovné, dárky, letáky – zajišťuje CPPN. Na individuální dohodě jsou společné náklady na nájem, energie, kancelářské vybavení.

Díličí kroky pro každou pobočku

- 1) Výběr vhodné pobočky.
- 2) Shoda mezi ředitelem CPPN, ředitelem pobočky a koordinátorem poboček.
- 3) Vytvoření akčního plánu pro danou pobočku dle manuálu.
- 4) Výběrové řízení na sociálního pracovníka ve spolupráci s ředitelem pobočky.
- 5) Stanovení místa poskytování služby – kancelářské a technické zázemí.
- 6) Zaškolení sociálního pracovníka ve spolupráci s ředitelem pobočky.
- 7) Zaškolení regionálních dokumentaristů k vyplňování dotazníku potřebnosti pamětníků.
- 8) Budování databáze a vztahů se spolupracujícími organizacemi ze strany sociálního pracovníka.

- 9) Informace pro širší veřejnost o vzniku CPPN v regionu ve spolupráci s vedením pobočky.
- 10) Pravidelný kontakt s klienty (pamětníky).
- 11) Průběžné vzdělávání a supervize sociálního pracovníka.
- 12) Vyhodnocení stávající praxe a příprava rozvoje v dalších pobočkách ze strany vedení organizace a CPPN.

Důležité odkazy a zdroje

- Definice odborného sociálního poradenství:
<https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Kalvoda.pdf/a9dd8a0e-b886-cc47-724a-05bdd175e2d1>
https://cs.wikipedia.org/wiki/Soci%C3%A1ln%C3%AD_poradenstv%C3%AD
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#cast3>
- Definice občanských poraden:
https://www.obcanskeporadny.cz/images/download/Definice_OP.pdf
- Problematika neregistrovaných sociálních služeb: http://podporaprocesu.cz/wp-content/uploads/2015/03/TZ_MPSV_neregistrovane_socialni_sluzby.pdf
- Informace k dotačnímu řízení MPSV v roce 2022 vč. výsledků:
<https://www.mpsv.cz/web/cz/vyhlaseni-dotacniho-rizeni-mpsv-pro-rok-2022-v-oblasti-poskytovani-socialnich-sluzeb-s-nadregionalni-ci-celostatni-pusobnosti>
- Problematika nadregionální sítě sociálních služeb:
https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/K2_N%C3%A1vrh+parametr%C5%AF_v2.pdf/2ded8e12-48ab-dfc2-8cfe-b4ac0987bbfe
- Obdobná činnost ambulantní formou:
<https://www.zivapamet.cz/poradna-pro-obeti-nacismu/>
- Inspirace pro terénní sociální službu:
<https://www.clovekvtsni.cz/co-delame/socialni-prace-v-cr/terenni-socialni-prace>
- Nadace EVZ (Erinnerung, Verantwortung und Zukunft):
<https://www.stiftung-evz.de/>

Zpracoval dne 13. 6. 2023

*Jakub Suchel
Ředitel Centra pomoci Paměti národa*

Přílohy:

- Metodiky
- Pracovní smlouva
- Náplň práce
- Text inzerátu

STANDARD č.9.4

Písemný plán zaškolení

- Každý **zaměstnanec nově přijatý do pracovního poměru** prochází procesem zaškolení podle vypracovaného plánu.
- Plán zaškolení tvoří se zaměstnancem jeho nadřízený, případně jiný pověřený zaměstnanec (např. personalista, koordinátor vzdělávání) nejpozději do 14 dnů od nástupu, za naplnění plánu zaškolení odpovídá přímý nadřízený nového zaměstnance.
- Zaškolení nového zaměstnance se skládá z **teoretické a praktické části**:
 - v teoretické části získává nový zaměstnanec potřebné znalosti pro výkon práce a skládá se z řady vzdělávacích aktivit, součástí zaškolení jsou i kurzy vstupního vzdělávání;
 - v praktické části získává nový zaměstnanec potřebné dovednosti pro výkon práce a skládá se zejména z konání pracovních činností pod dohledem.
- Doporučená doba zaškolení nového zaměstnance je max. 6 měsíců, kdy nejpozději musí nový zaměstnanec naplnit rozsah vstupního vzdělávání.
- Plán zaškolení se vyhodnocuje nejméně po uplynutí časového období, na které je stanoven.

.....
Vzoč.1

PÍSEMNÝ PLÁN ZAŠKOLENÍ

Zaměstnanec

Poziční

Nástupní pracovní smlouvy dně

Osoba zodpovědná za zaškolení:

.....
1. Seznámní s pracovištěm, školní BOZP a PO

Datm:

přovd

2. Seznámní s provozním řádem služby

Datm:

přovd

3. Seznámní s standardy kvality sociálních služeb, směrnici a nařízenými ředitel

Datm:

přovd

4. Začíná na pozici (náslahy, systém administrativy, sestavování a práce s IP)

Datm:

přovd

Plán zaškolovací sestavil: dně podpis: _____

Zaměstnanec souhlasí s tímto plánem dně podpis: _____

Vyjádření zaměstnanec k jednotlivým bodům zaškolovací:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Vyjádření odpovědného zaměstnanec k jednotlivým bodům zaškolovací:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Podpis odpovědného zaměstnanec: _____

Vyjádření vedoucího k zaškolovací zaměstnanec:

Podpis vedoucího: _____

Prohlašuji, že jsem byl/a zaškolován/a dle plán zaškolovací na uvedeno pozici.

V Praze dně:

Podpis zaměstnanec

STANDARD č.9.5 mlčenlivost dobrovolníci a další spolupracovníci

Příloha k dobrovolnické nebo praktikantské smlouvě

MLČENLIVOST

Příjmení, jméno:

Bydlištěm:

Se zavazuje:

- 1) Zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích, se kterými přijde během své dobrovolnické/praktikantské činnosti do styku. Jde především o tyto informace:
 - ☞ informace týkající se klientů – zejména osobní a citlivé údaje
 - ☞ informace získané výměnou zkušeností s kolegy, koordinátorem dobrovolníků
 - ☞ informace týkající se kolegů – dobrovolníků, pracovníků
 - ☞ informace získané z dokumentace služby
 - ☞ informace o činnosti organizace, pokud nejde o obecné informace, které jsou běžně dostupné na webu, letácích apod.
- 2) Neposkytovat médiím žádné informace o organizaci bez předchozí dohody s vedením organizace, s výjimkou obecných informací o cílech organizace. V případě zájmu média odkázat na vedení organizace.
- 3) Chránit veškerou dokumentaci střediska před zneužitím.

Bere na vědomí:

- 1) Že je touto mlčenlivostí vázán vůči všem dalším organizacím a osobám. Výjimku tvoří situace, kdy je každému občanu uložena ze zákona oznamovací povinnost. V takovém případě je doporučena konzultace s vedením organizace.
- 2) Že mlčenlivost nezaniká ukončením dobrovolné/praktikantské činnosti.
- 3) Že pouze vedení organizace může rozhodnout o tom, která z informací může být uvolněna a komu poskytnuta
- 4) Že porušení výše uvedených zásad může být důvodem k ukončení spolupráce dobrovolníka/praktikanta a organizace.

V Praze dne

Podpis dobrovolníka/praktikant _____

STANDARD č.9.6
Hodnotící dotazník externisti, studenti, dobrovolníci

Hodnotící dotazník – praxe

Hodnoťte jako ve škole od jedničky do pětky

- | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. Má očekávání o praxi byla naplněna | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Spolupráce s pracovníky CPPN byl | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Se službou jsem byl/a seznámen/a | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Vlastní iniciativu a kreativitu jsem mohl/a využít | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Cíle praxe byly splněny | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Poznatky z praxe využiji v dalším studiu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Hodnoťte slovně

7. Na vzájemné spolupráci bych zlepšil/a
-
8. Během praxe jsem postrádal/a
-
9. Během praxe mě překvapilo
-
10. Na praxi se mi nejvíc líbilo
-

STANDARD č.9.7

Kompetenční model pracovníka

Jako základní nástroj pro personální práci v CPPN může sloužit slouží kompetenční model Centra pomoci Paměti národa. Je možné říci, že tento návrh v zásadě definuje „ideální“ pracovní výkon zaměstnance, tj. takový pracovní výkon, který bude v CPPN považován za dobře odvedenou práci.

Základní východiska a předpoklady pro uchopení kompetenčního modelu v CPPN

Obecně lze říci, že kompetenční modely popisují v různé míře detaily konkrétní kombinace znalostí, dovedností a dalších charakteristik osobnosti, které by měli být konkrétním zaměstnancům vlastní, aby mohli kvalitně a efektivně plnit pracovní úkoly v organizaci.

Základním východiskem našeho pojetí kompetenčního modelu je pracovník v „první linii“, tj. ten, kdo poskytuje bezprostředně službu našim pamětníkům/klientům.

Tento kompetenční model si tak klade za cíl sjednotit základní nastavení a směřování pracovních pozic v CPPN. Na základě tohoto modelu bude probíhat proces hodnocení pracovního výkonu zaměstnanců a při systematické práci na rozvoji zaměstnanců, je vhodné jej také používat při jejich náboru.

Kompetenční model je tak pro pracovníka CPPN nadefinován následovně jako pro pracovníka v první linii – pracovníka v přímé práci (SP).

a) orientace na klienta

- chci poskytovat služby klientům (chci pomáhat)
- zodpovídám za vysokou kvalitu poskytovaných služeb
- jednám s klientem s respektem (respektuji potřeby a cíle svých klientů a zohledňuji je při práci)
- poskytuji emoční podporu
- projevuji svoji angažovanost ve službě i celé organizaci
- jsem vzorem vstřícného chování a vystupování
- dodržuji mlčenlivost

b) profesionalita

- zodpovídám za kvalitu poskytované služby (nastavuji cíle, aplikuji odborné metody a techniky při práci s klientem, plánuji a realizuji systém vnitřních kontrol)
- inspiřuji se novými myšlenkami a podněty (sleduji trendy)
- udržuji profesionální hranice (nevytvářím závislost klienta na sobě a službě, organizaci)
- zvládám zátěžové situace
- komunikuji s klientem přiměřeně jeho schopnostem a dovednostem

- dodržuji mlčenlivost

c) *týmová spolupráce*

- sděluji a sdílím informace, znalosti, zkušenosti, šířím příklady dobré praxe
- přijímám a poskytuji zpětnou vazbu a hodnocení
- podílím se aktivně na strategii a rozvoji organizace
- řeším konflikty a neshody (překonávám bariéry, mluvím s kolegy za každé situace)
- vnímám svou zodpovědnost za svou práci i za práci týmu

d) *osobní rozvoj*

- rozumím významu osobního rozvoje a hledám k němu příležitosti
- umím odpočívat, udržovat si od práce odstup

Standard 9.8.

Porady CPPN *(vychází ze systému porad Post Bellum)*

1. Týmová porada CPPN

- účastníci: všichni pracovníci CPPN
- forma: on-line nebo osobně
- zápis: „Porada CPPN“ (veřejný)
- termín: alespoň 2x měsíčně, čt 9:30 - 12:00 nebo podle potřeby (viz. kalendář CPPN)

2. Týmová porada v pobočkách

- účastníci: pracovníci pobočky + pracovník CPPN daného regionu
- forma: osobně či on-line
- zápis: „Porada“ (veřejný) – v Plzni nefunguje zápis, případně jiná aplikace
- termín: dle zvyklostí pobočky

3. Porada „oddělení“ - CPPN

- účastníci: vedení PN + vedoucí CPPN, případně pozvaní pracovníci a spolupracovníci CPPN
- forma: osobně či on-line
- zápis: „Porada oddělení“ (neveřejný)
- termín: pondělí 1x za 5 týdnů, 12:00-13.00 (viz. kalendář pomáháme CPPN)

4. Porada „přehledová“ - svodky

- účastníci: vedoucí všech oddělení PN
- forma: osobně či on-line, měsíční přehled, 5 minut na každého
- zápis: „Porada „přehledová“ SWOTKY“ (neboli „svodková kronika Post Bellum“) (veřejný)
- termín: pondělí 1x za 5 týdnů, 10:00-12:00 (viz kalendář PN)

5. Porada „projektová“

- svolávána vedením PN nebo vedoucími oddělení dle aktuální potřeby
- řeší či vyhodnocuje se projekt, aktivita, kampaň, problém, metodika apod.-

účastníci: dle řešeného tématu a potřeby

- forma: osobně či on-line
- zápis: „Porada daného projektu“ (neveřejný)
- termín: dle potřeby lze každou středu, 13:00 – 14:00 a 14:00 - 15.00 (viz. kalendář PN)

SKUPINA WhatsApp „Pomáháme“

- slouží k rychlému informování se, diskuzi, udělování pokynů, předávání podnětů, schvalování
- forma: dle aplikace (text, audio, foto, video)
- účastníci: vedení PN (Mik, Martin, Šla, Kris) a pracovníci CPPN
- forma: online

STANDARD č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců, hodnocení a supervize

1) Podmínky hodnocení

Hodnocení je důvěrné a mají k němu přístup pouze zúčastnění pracovníci. Hodnocení je zaznamenáno do formuláře hodnocení pracovníka. Hodnocení se provádí 2x za 12 měsíců. Tomuto hodnocení předchází sebehodnocení každého pracovníka.

2) Okruhy hodnocení

1. **Koncepční a operativní úkoly** – hodnotící kritéria

- Kvalita – schopnost pracovat podle metodických pokynů podle druhu činnosti, pečlivost, přesnost, rychlost plnění úkolů. V přímé péči schopnost pracovat podle metodického pokynu k poskytování sociální služby a standardů kvality, schopnost naladit se na rytmus klienta, schopnost porozumění a identifikace potřeb klienta.
- Spolehlivost – dokončování činností, schopnost dbát na bezpečnost klientů a spolupracovníků, předcházet rizikovým situacím, komplexní předávání informací, udržování systému a pořádku, dodržování pravidel a norem
- Samostatnost – schopnost samostatného posouzení okolností a situace, rozhodování, schopnost zastoupit kolegu,
- Iniciativnost a ochota – přinášení nových podnětů k práci, ochotné přijímání nových úkolů, schopnost přemýšlení nad svou prací.

2. **Odborná připravenost**

- Vědomosti v oboru – stupeň vědomostí, znalostí vyplývajících z úrovně odpovídajícího vzdělání
- Zkušenosti v oboru – stupeň zkušeností a dovedností, spojených s délkou praxe v oboru
- Speciální znalosti a dovednosti – pouze ty, které jsou významné pro výkon na dané pozici, rozhodně tedy ne všechny (např. jazykové, práce na PC, ŘP atd.)

3. **Pracovní výkonnost**

- Míra koncepčnosti při výkonu funkce – vyjadřuje schopnost řešit úkoly ve vzájemných souvislostech, v souladu s potřebami klientů, s posláním CPPN, schopnost rozlišit důležitost jednotlivých úkolů a činností, správné stanovení priorit, správné rozložení činností během pracovní doby.
- Úroveň jednání a spolupráce – schopnost spolupracovat v týmu CPPN a zároveň i s dalšími kolegy a odděleními v PB, schopnost se domluvit, naslouchat, porozumět.
- Schopnost přijímat riziko a nést za své rozhodnutí odpovědnost – schopnost rozhodovat se v činnostech a situacích s nejistým výsledkem a rizikem neúspěchu
- Odolnost vůči zátěži – schopnost říct si o pomoc a podporu, využívání supervize
- Organizační schopnosti – schopnost smysluplně plánovat svůj čas, jsou především výsledkem dobré organizace a plánování času

3) Způsoby hodnocení

Je možné ve dvou variantách (slovní, stupňové škály) nebo v jejich vzájemné kombinaci.

1. **Slovní**

Hodnotitel se zaměřuje především na konstatování, zdali jsou naplňovány hodnotící kritéria či nikoliv a dále, zdali dochází ke zlepšování nebo zhoršování.

2. **Hodnotící škála**

Pracovník je hodnocen pomocí 5 stupňové škály. (tzv. školní stupnice.)

Stupeň 1: Pracovník podává zřetelně nadprůměrný výkon, využívá nové poznatky z dalšího vzdělávání, dlouhodobě se v jeho práci neobjevují nedostatky ani pochybení. Přichází s vlastní iniciativou ke zlepšení kvality své práce.

Stupeň 2: Pracovník podává dobrý pracovní výkon bez zřetelných a zjištěných nedostatků. (tolerance: max. jeden neúmyslný nedostatek v práci v hodnoceném období).

Stupeň 3: Pracovník se dopustil v hodnoceném období neúmyslné chyby, resp. v jeho práci se objevují nedostatky opakovaně.

Stupeň 4: Nedostatky se v práci se objevují opakovaně i po důrazném (písemném upozornění).

Stupeň 5: pracovník se dopustil velmi vážných chyb nebo pracovní nekázně.

4) Formulář, dotazník

Přílohou této směrnice jsou okruhy hodnocení a formuláře, do kterých se vpisuje záznam o hodnocení i sebehodnocení

5) Pravidelná systematická zpětná vazba v průběhu roku, podpora zaměstnanců

Každý zaměstnanec v CPPN má právo i povinnost pravidelně se osobně scházet s nadřízeným pracovníkem. Kromě pravidelného hodnocení pracovního výkonu zaměstnance (viz výše) a setkání k plánování osobního rozvoje zaměstnance, je smyslem tohoto pravidelného scházení poskytnout si vzájemnou zpětnou vazbu pro spolupráci, věnovat se spokojenosti zaměstnance s prací a pracovními podmínkami, poskytnout zaměstnancům podporu při práci.

Ambicí těchto setkání je vytvářet na pracovišti a v kolektivu atmosféru, ve které jsou spolupracovníci schopni nejenom přijímat a dávat pochvalu, ale také konstruktivní kritiku.

6) Supervize zaměstnanců

Supervize je **proces systematické pomoci a podpory** při řešení obtížných okamžiků či situací, které vznikají ve **vztahu klient x zaměstnanec x organizace**, své místo si pochopitelně nachází i jako prvek prevence syndromu vyhoření, kolegiálních neshod apod. Pro práci v pomáhajících profesích lze supervizi považovat za nutný předpoklad dlouhodobě kvalitně podávané práce.

- Supervizí rozumíme **bezpečnou, laskavou a obohacující** pomoc, supervizor má být průvodcem, který pomáhá supervidovanému jedinci, týmu, skupině či organizaci vnímat a reflektovat vlastní práci a vztahy, nacházet nová řešení problematických situací.
- Supervize pro jednotlivé zaměstnance či skupiny by měla probíhat dle požadavků, minimálně 2x do roka.

7) Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců

Je systematickým **procesem vytváření pozitivního prostředí a podmínek k rozšiřování kvalifikace zaměstnavatele**. Zvyšuje dovednost, znalostní potenciál organizace a současně s tím i spokojenost a motivaci zaměstnanců.

Vzdělávání

- Vzdělaní zaměstnanci zaručují zaměstnavateli **efektivní plnění pracovních úkolů**. Pro zaměstnance **může být příjemným benefitem**, pokud je dostatečně zajímavé a nastavené na jeho vzdělávací potřeby.
- **Identifikace vzdělávacích potřeb** je jednou z nejdůležitějších aktivit předcházejících vytvoření správného vzdělávacího/tréninkového plánu.
- Na vzdělávací potřebu se díváme jako na **rozdíl mezi požadovanou kompetencí na daném místě a aktuální kompetencí zaměstnance**.
- Při identifikaci vzdělávacích potřeb jednotlivce vycházíme z požadovaného **kvalifikačního profilu místa**. Pokud využíváme kompetenční model, již víme, jaké předpoklady jsou pro dané místo vyžadovány. Požadavky plánovaného místa jsou porovnávány s kvalifikačním profilem zaměstnance, tj. s dosaženou úrovní jeho vlastních kompetencí. Výsledkem porovnání jsou **kvalifikační deficity**, které se nadřizený společně se zaměstnancem snaží co nejvhodnějším způsobem odstranit.
- Na základě zjištěných vzdělávacích potřeb je vhodné zpracovat **vzdělávací plán organizace** s vyčíslením nákladů na vzdělávání.
- Je dobré průběžně zjišťovat efektivitu jednotlivých vzdělávacích aktivit, tedy jaké vzdělávání bylo a co zaměstnanci přineslo.
- U pracovníků v přímé péči, sociálních pracovníků, zdravotních pracovníků a učitelů je minimální **hodinový rozsah vzdělávání daný zákonem** (o sociálních službách, o pedagogických pracovnících, o pracovních ve zdravotnictví), pro další profese je vzdělávání obecně doporučeno.
- Vzdělávání může probíhat formou **interního nebo externího vzdělávání**:
 - metody interního vzdělávání jsou např. instruktáž při výkonu práce, mentoring, asistování, rotace práce atd.
 - metody externího vzdělávání jsou např. přednáška, případové studie, workshop, hraní rolí atd.
 - kombinované metody vzdělávání jsou např. e-learning, prezentace, učení se akcí atd.

Kategorie vzdělávání

- Vzdělávání můžeme dělit na vstupní, následné a kvalifikační:
 - **vstupní vzdělávání** je povinné pro všechny zaměstnance a je součástí procesu zaškolení nového zaměstnance, o konkrétních kurzech si rozhoduje OJ sama (neměl by chybět kurz Úvod do diakonické práce).
 - **následné vzdělávání** zaměstnanců vychází z potřeb OJ a z identifikovaných individuálních potřeb zaměstnance, je realizováno zejména prostřednictvím tzv. **individuálního vzdělávacího plánu zaměstnance**, musí **odpovídat klíčovým kompetencím zaměstnance**, o konkrétních kurzech rozhoduje OJ sama, není povinné pro všechny zaměstnance, ale doporučené všem;
 - **kvalifikační vzdělávání** je určeno zaměstnancům, kteří nespĺňují kvalifikační požadavky na výkon pracovní pozice, do které jsou zařazeni, a zaměstnancům, u kterých došlo k domluvě na prohloubení jejich kvalifikace.

Individuální vzdělávací plán (IVP)

- IVP tvoří se zaměstnancem jeho nadřizený, případně jiný pověřený zaměstnanec.
- Za naplnění IVP odpovídá zaměstnanec.
- IVP zaměstnance se skládá z řady vzdělávacích aktivit, součástí jsou i jemu vybrané kurzy následného vzdělávání.

ROČNÍ HODNOCENÍ PRACOVNÍKA

ROK:

.....
Jméno, příjmení

.....
název pracovní pozice

I. KONCEPČNÍ A OPERATIVNÍ ÚKOLY PRO PŘÍŠTÍ OBDOBÍ

Hodnotící kritéria:

Bodové hodnocení:

1. Přesnost při zpracování úkolů a kvalita výsledku
2. Spolehlivost
3. Samostatnost
4. Iniciativa a ochota

Slovní hodnocení:

II. ODBORNÁ PŘIPRAVENOST

Hodnotící kritéria:

Bodové hodnocení:

1. Vědomosti (odborné znalosti) v oboru
2. Zkušenosti v oboru
3. Speciální znalosti a dovednosti

Slovní hodnocení:

III. PRACOVNÍ VÝKONNOST

Hodnotící kritéria:

Bodové hodnocení:

1. Míra koncepčnosti při výkonu funkce
2. Úroveň jednání a spolupráce
3. Schopnost přijímat a nést riziko
4. Odolnost vůči zátěži
5. Organizační schopnosti

Slovní hodnocení:

Závěr:

Schválil: Mgr. Jakub Suchel

Platné od: 1. 9. 2023

Registrovaná sociální služba: Odborné sociální poradenství, Identifikátor: 5778335, IČ: 265 48 526 tel: +420 601 601 156,
e-mail: pomoc@pametnaroda.cz, Darovací účet: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 123-1557210237

10.2. Příloha SQ CPPN – Zápis z porady, intervize

VZOR Zápis z porady **rok 2025**

Zápisy jsou ukládány na adrese https://docs.google.com/document/d/1WHYs-UNrL1sUOQ1ESblnpTsXDa3HX56FCUctne_Dnhg/edit?usp=sharing

DATUM 2023 Týmová porada CPPN

Účastníci: [Jakub Suchel](#) [Ondřej Čenovský](#) [Tereza Vackova](#) [Anna Provazníková](#)
host [Jméno Příjmení](#) pozice Omluveni:

- Záznam

Příští porada 5.9.2023 od 10 hod [Týmová porada CPPN](#)

Zapsal:

STANDARD č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Pravidla:

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

1. Centrum pomoci Paměti národa – odborné sociální poradenství je poskytována jako služba terénní, a to v domácnostech uživatelů nebo v prostředí jiných poskytovatelů sociálních nebo zdravotních služeb, ve kterých je uživatel přítomen, případně dle domluvy na libovolném místě – v kavárně, restauračním zařízení apod., a to na území celé České republiky
2. Služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek od 8:00-17:00 O víkendech a svátcích se služba neposkytuje. V uvedenou dobu podle dohody je možné realizovat všechny návštěvy a sociální šetření. Stanovený čas vždy vychází z potřeb uživatele. Pokud to okolnosti vyžadují, je možné čas posunout na jinou pozdější dobu, zvláště pak tehdy, pokud již návštěva probíhá. V případě potřeby lze využít administrativní zázemí organizace.
3. Služba má dále k dispozici centrální telefonickou linku, která je k dispozici každý všední den od 9 do 17 hod. Tuto linku obsluhuje sociální pracovník zpravidla v pražské centrále.
4. Doba poskytování služby je odpovídající potřebám cílové skupiny uživatelů.
5. Základní informace o poskytované sociální službě, Vnitřních pravidlech služby, časové a místní dostupnosti jsou uvedeny na webových stránkách Centra pomoci: <https://pomoc.pametnaroda.cz/>, dále v informačních letácích.

STANDARD č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Pravidla:

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Opatření:

Informovanost o sociální službě je veřejně realizována zveřejňováním veškerých informací o realizaci služby, veřejného závazku, vnitřních pravidlech:

1. na webových stránkách <https://pomoc.pametnaroda.cz/>
2. prostřednictvím Integrovaného portálu MPSV: <https://www.mpsv.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-sluzby/6902>
3. prostřednictvím letáků „Informace o Centru pomoci Paměti národa, které 1x ročně distribuujeme všem pamětníkům Paměti národa
4. osobním kontaktem sociálních pracovníků a dokumentaristů
 - pamětníci se na CPPN sami obracejí
 - pracovníci ve spolupráci s dobrovolníky pamětníky obvolávají a dotazují se na jejich aktuální situaci, nabízejí služby CPPN, vhodnou příležitostí jsou životní jubilea pamětníků, kdy je pracovníci mohou potěšit gratulací
 - dokumentaristé pamětníky informují o službě CPPN během natáčení jejich příběhu

Veškeré informace o poskytované sociální službě jsou k dispozici na pracovištích CPPN.

Veřejnost je informována prostřednictvím tištěného magazínu Paměti národa, webových stránek, sociálních sítích a v rámci průběžných či jednorázových kampaní jako např. každoroční sbírka na pomoc válečným veteránům nebo Běh pro Paměť národa.

Přílohy:

[Příloha 12.1. Metodika spolupráce s dokumentaristikou](#)

[Příloha 12.2. Metodika životních výročí](#)

Metodický postup pro spolupráci CPPN a dokumentaristiky

Povinnosti sociálních pracovníků:

- Při úmrtí pamětníka pracovník CPPN tento údaj pošle na e-mail zesnuli@postbellum.cz
- Dozví-li se pracovník CPPN nějakou změnu v kontaktních údajích, informuje o této skutečnosti: pametnici@postbellum.cz.
- Pokud pamětník upozorní pracovníka CPPN na faktické chyby uvedené v příběhu nebo hodlá doplnit nějakou jinou zásadní informaci, informuje o této skutečnosti vedení dokumentaristiky: pametnici@postbellum.cz.
- V případě setkání s klientem, jehož příběh vyhodnotí jako zajímavý, informují vedení dokumentaristiky podle regionu působnosti.

Povinnosti dokumentaristů:

- Dokumentaristé po každém natáčení vyplňují formulář záznamu rozhovoru s pamětníkem, a to i když žádnou pomoc pamětník nepotřebuje. [Dokumentaristé dotazník CPPN - Formuláře Google](#)
- Dokumentaristé v případě jakékoliv pro pamětníka naléhavé situace, v co nejkratší době kontaktují CPPN a předají jej do péče sociálním pracovníkům.
- Vedení dokumentaristiky zajistí včasné informování pamětníků o zveřejnění příběhu tak, aby se tuto skutečnost dozvěděl předem. Vítáno je zasílání této informace pracovníkům CPPN, kteří sami mohou využít příležitosti a iniciativně zavolat dotyčnému pamětníkovi a zeptat se na jeho momentální situaci a nabídnout pomoc v případě potřeby.

Metodika je platná od 1.5.2023

Zpracoval tým pracovníků CPPN

Příloha:

Rozdělení krajů - produkční a šéfeditoři:

- všichni mají email: jmeno.prijmeni @postbellum.cz

	Šéfeditoři podle krajů	Produkce
Ústecký	Miloslav Lubas	Veronika Iblová
Liberecký	Miloslav Lubas	Veronika Iblová
Královéhradecký	Miloslav Lubas	Miroslav Tyč
Pardubický	Miloslav Lubas	Miroslav Tyč
Moravskoslezský	Miloslav Lubas	Tomáš Netočný
Karlovarský	Miloslav Lubas	Zdeňka Kučerová
Olomoucký	Vít Lucuk	Jitka Andrysová
Plzeňský	Vít Lucuk	Jana Kubíková
Vysočina	Vít Lucuk	Jitka Andrysová
Zlínský	Vít Lucuk	Jitka Andrysová
Praha	Václav Kovář	Martina Kovářová
Středočeský	Václav Kovář	Martina Kovářová
Jihočeský	Václav Kovář	Soňa Petráková
Jihomoravský	Václav Kovář	Eliška Cypriánová
Příběhy našich sousedů	Justýna Jirásková	Veronika Stehlíková (přiděluje editace)

Metodický postup pro připomínání životních výročí pamětníků PN

1. Rešerše výročí:

Vždy měsíc dopředu každý odpovědný pracovník CPPN dle určeného regionu vyhotoví rešerši výročí z databáze pamětníků Paměti národa (exportovaná tabulka). V případě absence přesného data narození, ale pokud je znám alespoň rok narození, tak v případě kulatého jubilea (končí 0/5, vše 100+) v daném roce se pokusí dohledat přesné datum narození pamětníka v dalších dokumentech interní databáze PN a zjištěné zaznamená do databáze CPPN2. Rešeršovaná kulatá jubilea zaznamená do sdílených tabulek pro jednotlivé <https://www.dropbox.com/scl/fo/x9vkv67ibahum75am48m/h?dl=0&rlkey=kitwv9fk9tuswbggn5xqs3u4z>, která bude k dispozici oddělení PR a vedení PB či vedení regionálních poboček. Není žádoucí upravovat tabulky pracovníky mimo CPPN přímo na Dropboxu, je doporučeno si tabulku uložit na pevný disk a posléze libovolně upravovat.

2. Kontaktování pamětníka sociálním pracovníkem:

Před samotným kontaktem s pamětníkem se pracovník musí vždy seznámit s jeho příběhem.

Kulatá výročí (přednostně): Telefonicky kontaktujeme pamětníka s gratulací k jubileu (0/5 a vše 100+), dále je vhodné postupovat dle dotazníku pro sociální šetření. V případě zájmu PR oddělení či vedení PB zkusíme domluvit osobní setkání dle možností pamětníka, a informuje nazpět. V případě zjištění potřebnosti pamětníka, domlouváme i individuálně osobní setkání s CPPN, které spojíme se sociálním šetřením. (Na každém z nás je zvážít a vycítit smysluplnost a důležitost takového setkání, mít na mysli i dobré navázání vztahu s klientem a jeho rodinou, a to i v případě že dotyčný momentálně nic nepotřebuje. Šířit povědomí o práci a možnostech CPPN pro naše pamětníky.

Nekulatá výročí: Telefonicky kontaktujeme pamětníka s gratulací k výročí, dále je vhodné postupovat dle dotazníku pro sociální šetření. V případě kapacity či zjištění potřebnosti pamětníka můžeme domluvit osobní setkání s CPPN, které spojíme se sociálním šetřením (vhodné např. u vyššího věku 85+).

3. Zaznamenávání kontaktů:

Při kulatém výročí pracovník do jedné sdílení tabulky zaznamená datum uskutečněného telefonického kontaktu s pamětníkem, případně datum domluveného osobního setkání s ním. Záznamy uskutečněných kontaktů budou označovány v souladu s uvedenou legendou v záložce tabulky.

KONTAKT A DOMLUVENA NÁVŠTĚVA	ORANŽOVÁ
USKUTEČNĚNÁ NÁVŠTĚVA	ZELENÁ
NIC NEPOTŘEBUJE KONTAKT USKUTEČNĚN	ČERVENÁ
NELZE ZKONTAKTOVAT	HNĚDÁ
ZEMŘEL	MODRÁ
ODMÍTNUTÍ KATEGORICKÁ	ŠEDIVÁ
NENATOČENO NEVOLÁNO	FIALOVÁ

4. Zajišťování darů pro osobní setkání s pamětníkem:

Je vhodné, aby si pracovník CPPN před osobním setkáním s pamětníkem připravil: písemné přání, magazín PN či jinou publikaci, dále může obstarat např. květinu (rozpočet cca 200–300 Kč) a nějakou pozornost z e-shopu Paměti národa (dle možností – postupně bude řešeno).

STANDARD č. 14

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

1. Kritéria

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služby, a postup při jejich řešení
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít
- c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací

Ad a) Poskytovatel je povinen své služby poskytovat tak (kromě jiných požadavků), aby byly bezpečné. Bezpečnost poskytované služby může být ohrožena vznikem některých, předtím neočekávaných, nebezpečných situací, jejichž vzniku se nedá vždy zabránit. Poskytovatel proto musí mít definováno, k jakým situacím by mohlo dojít, včetně postupů, jak je správně a co nejrychleji řešit. Vedoucí pracovníci odpovídají za proškolení všech svých podřízených zaměstnanců z předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, za proškolení zaměstnanců při jejich nástupu do zaměstnání a v jejím průběhu podle příslušných předpisů a ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy. Příslušná školení a revizi veškerých relevantních dokumentů provádí odborně způsobilá osoba v BOZP a PO. Každý pracovník CPPN je povinen projít pravidelnými školeními, které se týkají bezpečnosti práce a požární ochrany. Každý pracovník CPPN je povinen neprodleně ohlásit svému nejbližší nadřízenému pracovní úraz své osoby, nebo pracovní úraz svých spolupracovníků, kterým byl přítomen jako svědek. Každý případ pracovního úrazu je nutno okamžitě ošetřit a událost zapsat do Knihy úrazů, která je uložena v kanceláři CPPN.

Ad b) Vedoucí zaměstnanci odpovídají za proškolení všech svých podřízených z předpisů o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochrany a za proškolení zaměstnanců před jejich nástupem do zaměstnání a v jejím průběhu podle příslušných předpisů a ve lhůtách stanovených příslušnými právními předpisy.

Ad c) Za vedení dokumentace, tzv. Záznam o nouzové, havarijní a mimořádné situaci, zodpovídá sociální pracovník CPPN. Zaměstnanci společně vyhodnocují proběhlé nouzové, havarijní a mimořádné situace. Nadřízený svým pracovníkům poskytuje zpětnou vazbu, zda situaci vyřešili správně.

Záznam o nouzové, havarijní a mimořádné situaci musí obsahovat:

- datum a čas vzniku nebo zjištění této události o příčinu jejího vzniku
- jména přítomných osob (zaměstnanců, uživatelů, cizích osob)
- popis události a jejího průběhu o odpovědnou osobu při události
- datum a čas informování o situaci ředitele CPPN
- škody na zdraví osob, škody na majetku
- datum a čas ukončení mimořádné události
- provedená opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci, ostatní podstatné informace a vyhodnocení

2. Vybrané nouzové a havarijní situace

2.1. Definice pojmů

- a) Nouzová situace** – je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší ukončení
- b) Havarijní situace** – je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo životním prostředí
- c) Mimořádná situace** – je taková situace, která může nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou

Nouzové, havarijní a mimořádné situace nejsou projevy pouze s provozem budov, mohou nastat i v jiných situacích při poskytování sociálních služeb např. na ulici, v bytech uživatelů, při organizování akcí atd.

2.2. Řešení nouzových a havarijních situací

2.2.1. Nouzové situace

- **Úraz zaměstnance**

Na základě momentálních schopností a získaných znalostí o poskytnutí první pomoci provede okamžité ošetření sám zaměstnanec, případně vyhledá lékařskou pomoc. Pokud to vyžaduje závažnost úrazu, sám zaměstnanec nebo jiná osoba, která je v danou chvíli přítomna, přivolá záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112). Úraz je neprodleně oznámen vedoucímu pracoviště. V případě, že se stal úraz před schůzkou s klientem, zajistí zraněný zaměstnanec nebo jeho přímý nadřízený, aby byla předána klientovi informace o důvodech zrušení schůzky. Úraz je zaznamenán do „Knihy úrazů“ s popisem situace a podpisy případných svědků.

- **Úraz uživatele**

Pracovník CPPN poskytne uživateli okamžitou první pomoc. Pokud je zranění závažné, zavolá záchrannou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112) a neprodleně informuje vedoucího pracovníka CPPN, který okamžitě zajistí předání informace klíčovému sociálnímu pracovníku (pokud není dané situaci přítomen). V případě hospitalizace spolupracuje klíčový pracovník s ředitelem CPPN?? O celé události sepíše záznam.

- **Agresivní chování uživatele**

Při komunikaci s osobami se chováme vždy vstřícně a podpůrně, citlivá témata projednáváme v soukromí s ohledem na situaci a rozpoložení zúčastněných osob. Dle situace a možností využíváme techniky aktivního naslouchání. Začne-li se osoba chovat agresivně, vyjádříme pochopení pro její situaci, snažíme se situaci zklidnit a osobu upozorníme, že pokud bude ve svém agresivním chování pokračovat, komunikaci ukončíme. Pokud se osoba uklidní, pokračujeme dále v jednání. V případě dalších projevů agrese jednání ukončíme. Nerespektuje-li daná osoba výzvu k odchodu či brání v odchodu pracovníkovi, pracovník přivolá pomoc další osoby, případně volá linku 158. Všechny situace vždy posuzujeme individuálně dle závažnosti, v případě nutnosti voláme linku 158. Pracovník CPPN vše řádně zaznamená a zprávu přidá do spisové dokumentace, dále informuje o vzniklé situaci vedoucího pracovníka.

- Pracovníci by měli dbát zejména na to, aby v místnosti bylo zavřené okno, neměli by si před okno stoupat a pokud možno v tom zabránit i uživateli služby.

- Pokud to bude možné, neměli by nechávat uživatele služby v místnosti samotné. V situaci, kdy budou uživatelé nevladatelní, budou pracovníci volat policii, případně rychlou záchrannou službu.
- V nevyhnutelných případech uniknou pracovníci dveřmi a pokusí se přivolat pomoc z jiné místnosti. V případě, kdy jsou v poradně dva pracovníci a uživatelé služeb se nedaří uklidnit, pomoc jde přivolat jeden z pracovníků.

• Zničení, poškození, krádež majetku pracovníka či organizace

Zjistí-li pracovník poškození, zničení či krádež majetku, informuje svého nadřízeného, v případě škody vyšší hodnoty je věc bezodkladně oznámena na Policii ČR, pracovníci jsou během vyšetřování k dispozici k případnému výslechu. Pokud dojde k poškození nebo zničení majetku úmyslně, je s uživatelem ukončeno poskytování služby.

• Domácí násilí

Pokud se nám uživatel svěří s tím, že je obětí domácího násilí, je nutné jim zprostředkovat nebo předat kontakt na Intervenční centrum (seznam intervenčních center na www.mvcr.cz), případně na specializovanou poradnu, viz. Příloha č.1 SQ CPPN 8

• Poškození majetku klienta

CPPN má prostřednictvím zřizovatele Post Bellum uzavřenou pojistnou smlouvu o pojištění odpovědnosti poskytovatele sociálních služeb č. 033382972, která se vztahuje na odpovědnost za škodu způsobenou poskytováním sociálních služeb na základě zákona 108/2006 Sb., v platném znění.

• Nabídnutí úplatku

V případě že se uživatel služby snaží získat nadstandardní služby za úplatu, jsou pracovníci povinni takové služby odmítnout. Pracovníci poradny rovněž nesmí nabízet služby za úplatu, které by byly nad rámec služeb poskytovaných poradnou, a nesmí přijímat jakékoli odměny od uživatelů služeb.

• Nebezpečné zvíře v domácnosti

Pokud se pracovník CPPN cítí ohrožen domácím zvířetem uživatele nebo zájemce o službu, požádá jej, aby zvíře zajistil tak, že nikdo z přítomných nebude ohrožen (př. aby bylo zvíře během jednání v kleci, v jiné místnosti apod.). Pracovník se s uživatelem domluví na zajištění stejného postupu i v případě jakékoli návštěvy budoucí. V případě, že uživatel odmítne pracovníkovi vyhovět, může pracovník jednání odložit a další jednání uskutečnit výhradně v prostorách kanceláře CPPN. Pracovník vše řádně zaznamená a zprávu přidá do spisové dokumentace.

• Havarijný stav obydlí uživatele

Pracovník CPPN se v takovém obydlí pohybuje tak, aby nedošlo k úrazu a nebylo ohroženo jeho zdraví. V případě, že pracovník vyhodnotí podmínky obydlí uživatele jako jeho zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání s uživatelem uskutečnit výhradně v prostorách kanceláře CPPN. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace.

• Ohrožující hygienické podmínky v domácnosti uživatele

V případě, že pracovník CPPN vyhodnotí hygienické podmínky jako jeho zdraví ohrožující, může jednání odložit a další jednání s uživatelem uskutečnit výhradně v prostorách kanceláře. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace.

- **Infekční onemocnění**

V případě, že pracovník po příchodu do domácnosti uživatele zjistí, že se v domácnosti vyskytuje osoba trpící infekční chorobou, může jednání ukončit a navrhnout jiný termín schůzky. Pracovník vše řádně zaznamená, zprávu přidá do spisové dokumentace.

2.2.2. HAVARIJNÍ SITUACE

Vzhledem k charakteru služby (ambulantní, terénní) lze havarijní situace řešit tak, aby se jen minimálně dotkly poskytování služby. Vždy **dbejte pokynů pracovníků organizace nebo záchranných složek**, jsou-li na místě přítomny.

- **Požár v budově poskytování služby**

Každý pracovník je řádně proškolen v PO. Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí, podle rozsahu uhasí hasičím přístrojem nebo volá – Hasiči (150), Integrovaný záchranný systém (112). Při oznámení požáru nezapomene pracovník uvést následující údaje: své jméno, přesné určení místa požáru, co hoří, jsou-li ohroženy osoby nebo zda hrozí jiné nebezpečí, případně číslo telefonu, z něhož volá. V případě nutnosti zajistí pracovník evakuaci všech osob v kanceláři, co nejdříve opustí objekt.

- **Výpadek elektrického proudu v budově poskytování služby**

Výpadek nahlásíme řediteli pobočky, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Výpadek topení v budově poskytování služby**

Výpadek nahlásíme řediteli pobočky, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Porucha vodovodního řádu v budově poskytování služby**

Poruchu nahlásíme řediteli pobočky, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

- **Porucha telefonů pracovníků CPPN**

Poruchu nahlásíme řediteli CPPN, který vzniklou situaci řeší a zajistí nápravu.

2.2.3. Mimořádné situace

- **Změna dohodnutého termínu setkání**

Pokud se pracovník nemůže dostavit za uživatelem z důvodu živelné pohromy, neočekávaného přerušení cesty nebo jiných vážných důvodů. Pracovník bezodkladně o situaci informuje uživatele a dohodne s ním další

postup (přesunutí schůzky, jiný způsob řešení). Z těchto důvodů Vás laskavě žádáme o sdělení svého platného telefonního čísla pracovníkovi.

Pokud se nemůže na dohodnuté setkání s pracovníkem dostavit uživatel, prosíme laskavě uživatele našich služeb, aby včas informovali pracovníka, že se jejich dohodnutá schůzka nemůže uskutečnit. Každý pracovník sděluje uživateli své telefonní číslo.

• Pracovník v terénu zabloudí

V případě, že pracovník při poskytování terénní služby zabloudí (a nemůže se zeptat na cestu kolemjdoucího), může využít navigace prostřednictvím mobilního telefonu (je možné využít online, případně off-line map), který má k dispozici. Pracovníci mohou kontaktovat jiného pracovníka organizace, nebo se s uživatelem služby dohodnout na jiném místě, které by bylo pro obě strany dostupnější.

• Porucha vozidla

Pracovník informuje ředitele CPPN a postupuje dle jeho pokynů. V případě, že jede k uživateli, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí, příp. dorazí se zpožděním.

• Dopravní nehoda

Při dopravní nehodě vozidla pracovník vždy přivolá policii ČR a informuje ředitele CPPN. V případě, že jede k uživateli, informuje ho o vzniklé situaci a sdělí, že nedorazí.

• Živelná pohroma v oblasti kanceláře CPPN

V případě živelné pohromy pracovník informuje ředitele pobočky, který dle situace přivolá Hasiče (150), Záchranou službu (155) nebo Integrovaný záchranný systém (112).

2.3. Prevence krizových situací a vyhledávání rizik

Prevenci vnímáme jako soustavu opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu

Hlavními úkoly jsou:

1. Včasné vyhledávání a vyhodnocení rizik (*Přehled možných zdrojů rizik je výčet konkrétních hrozeb, které mohou způsobit vznik krizové situace.*)
2. Přijímání adekvátních rozhodnutí
3. Přijetí adekvátního opatření k minimalizaci škod materiálního nebo morálního charakteru
4. Zpracování dokumentace k záznamu krizových situací
5. Soustavné prohlubování zásad správné a efektivní komunikace s uživateli

Prevence rizikových situací:

1. Konání pravidelných setkání personálu s vedoucím poradny.
2. Řešit aktuální problémy a rizika provozu poradny.
3. Soustavně se vzdělávat ve standardech kvality poskytování sociálních služeb a interní dokumentace.

Předcházení podobným situacím pozorování změn v chování uživatelů, zaznamenávání rizikových projevů chování do dokumentace, vytváření důvěry mezi zaměstnanci a uživateli.

14.1. Příloha SQ CPPN

Krizové, nouzové a havarijní situace a jejich řešení

1. Krizové situace na straně uživatelů
 - a) Ztráta uživatele (uživatel se nedostaví na domluvenou schůzku)
 - b) Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
 - c) Úmrtí uživatele
 - d) Pokus o sebevraždu
 - e) Poškození nebo zcizení majetku uživatele
 - f) Agresivní chování uživatele
 - g) Agresivní chování třetí osoby nebo zvířete (příbuzný, soused, domácí mazlíček apod.)
 - h) Vyčerpání finančních rezerv
 - i) Zablokované dveře ležícím uživatelem
 - j) Domácí násilí
2. Řešení krizových situací na straně uživatelů
 - a) Ztráta uživatele

Prevence

- identifikace uživatelů, u kterých je zvýšené riziko ztráty, nedostaví se v domluvenou dobu
- rozpracování rizikové situace v individuálním plánu uživatele
- předem pracovat s modelovými situacemi a postup konzultovat s kolegy
- přehled o telefonních číslech, které uživatel vlastní
- vybavení uživatele seznamem s důležitými telefonními čísly směřovanými na pracovníky poradny, zvýšení pozornosti zejména při akcích pořádaných poskytovatelem

Situace

- pracovník, který zjistí nepřítomnost uživatele, se ho pokusí kontaktovat na jeho telefon (mobilní)
- při neúspěšném telefonickém kontaktu nahlásí skutečnost vedoucímu poradny nebo zastupujícímu pracovníkovi
- snaží se získat informace od osob, které uživatele znají, lze využít kontaktní osoby ze složky uživatele (rodinné příslušníky atd.)

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

- s uživatelem pracuje po jeho pozdním nebo následném příchodu, situaci probere a vyhodnotí jako závadovou

b) Náhlé zhoršení stavu uživatele

Prevence

- Pracovníci v přímé péči sledují změny ve zdravotním stavu uživatelů
- U uživatelů s psychiatrickou diagnózou je se situací seznámen odpovědný pracovník a pracovníci v přímé péči
- Uživatel je podporován v provádění návštěv u odborníků (např. psychiatrická ambulance)
- Rizikové situace jednotlivých uživatelů jsou analyzovány a pravidelně vyhodnocovány v krizových plánech a v rámci individuálního plánování
- Pracovníci v přímé péči se dle možností účastní odborných seminářů

Situace

- pracovník, v přímé péči vyhodnotí zdravotní stav uživatele, dle závažnosti stavu provede opatření (poskytne první pomoc, zavolá rychlou záchrannou službu (155), apod.)

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- dle závažnosti situace informuje pracovník vedoucího poradny
- dle závažnosti situace informuje pracovník rodinné příslušníky nebo jinou kontaktní osobu uvedenou ve složce uživatele

c) Náhlé úmrtí uživatele

Prevence

- Monitorování zdravotního stavu uživatele

Situace

- Pokud pracovník nalezne uživatele v bezvědomí ihned zahájí první pomoc a zajistí přivolání tísňovou linkou (112) rychlou záchrannou službu a dále postupuje dle jejích instrukcí
- Pracovník v přímé péči zajistí, aby k zemřelému uživateli neměli přístup další uživatelé a místo, kde došlo k úmrtí, zůstalo v původním stavu

Po situaci

- Pracovník v přímé péči informuje o situaci vedoucího poradny, který/á uvědomí kontaktní osobu ze složky uživatele
- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

d) Pokus o sebevraždu

Nejvíce sebevražd se pravidelně stává 1. ledna, nejčastějším způsobem je oběšení, muži končí život vlastním rozhodnutím tři až čtyřikrát častěji než ženy a nejmíň sebevrahů je mezi lidmi s vysokoškolským vzděláním.

Sebevraždy se často vyskytují v souvislosti s depresemi, alkoholismem a jinými typy závislostí, u schizofrenie, sociální fobie a hraniční poruchy osobnosti. Dalšími přispívajícími faktory jsou předchozí sebevražedné pokusy, osamělost, osobní problémy (dluhy, rozvod ...), pocit vyhoření a vážné tělesné nebo duševní onemocnění.

Situace

- Zachovat klid
- Zavolat pomoc – tísňovou linku (112), policii (158) nebo rychlou záchrannou službu (155)
- Navázat s dotyčným kontakt
- Udržet kontakt co nejdéle
- Zapříst hovor na téma, které dotyčného zajímá
- Vžít se do jeho situace
- Nechat jej co nejvíce mluvit, lehce se dotazovat – „A co bylo dál?“, „Co jste dělal/a potom?“, „Jak Vám bylo?“
- Pružně reagovat – např. když dotyčný řekne: „Nemyslete si, že mi to rozmluvíte!“, odpovědět: „To je v pohodě, jenom si chci poslechnout Váš příběh.“
- Projevovat pochopení – „To Vás fakt muselo naštvat.“, „To se Vám nedivím.“, „To bych snad sám nevydržel.“

Co nedělat a neříkat

- Celou věc a starosti dotyčného bagatelizovat – „To není tak strašné, to já ...“, „... a kvůli tomu se chcete zabít?“
- Zbytečně situaci dramatizovat
- Prvoplánově od sebevraždy odrazovat – vyhnout se „Nedělejte to!“
- Moralizovat – „Život jste si nedal, tak nemáte právo si ani vzít.“
- Uklidňovat stylem – „zase bude líp“, „ráno je moudřejší večera“
- Provokovat výčitky svědomí. „Co Vaše děti/manželka/rodina? Hrozně jim ublížíte!“

- Povzbuzovat k dokonání sebevraždy, někdy to sice může odradit, ale tohle přísluší jen vyškoleným odborníkům, kteří poznají vhodnou situaci

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- informuje o incidentu vedoucího poradny
- doporučí uživateli profesionální pomoc

e) Poškození nebo zcizení majetku uživatele

Prevence

- Uživatelé mají své věci uloženy v prostorách poradny
- Uživatelé jsou si vědomi, že krádež majetku jiného uživatele je trestný čin a podle toho bude personál postupovat
- Při agresivním jednání uživatele zabrání v rámci možností ničení majetku přítomný personál
- Nezapůjčovat si od uživatelů žádné součásti jejich majetku a peněžních prostředků

Situace

- Pracovník posoudí, zda uživatel udává pravdivé informace
- Pracovník provede dotaz mezi dalšími uživateli a pracovníky poradny
- Pokud to situace vyžaduje, informuje zaměstnanec Policii ČR (158) a postupuje dle jejích pokynů
- Personál zajistí odstranění poškozeného majetku, aby nedošlo případně k úrazů dalších osob

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- vedení poradny bude jednat s uživateli o proběhlé situaci a jejich důsledcích, v případě potřeby může být k jednání přizván psycholog, Policie ČR, či rodinný příslušníci

f) Agresivní chování uživatele

Agrese bývá reakcí na něco nepříjemného, projev seberealizace, potřeby úcty, proto se většinou volí nedirektivní přístup a vhodná strategie k zvládnutí situace, najít cestu k uživateli.

Zklidňující vlivy – zpomalené tempo řeči, klidná mluva, snížení gestikulace, odložení nepříjemných úkonů na později, dotaz na to, co si dotyčný přeje, nepoučovat, nepřít se, vyjadřovat pochopení a zájem.

Agresi může zhoršit hodně podnětů v jednu chvíli, hluk, horko, zima, nepřehledný terén, nevhodné umístění předmětů, fyzické nepohodlí, bolest, neuspokojení potřeb, únava.

Prevence

- Rizikové situace jednotlivých uživatelů jsou analyzovány a pravidelně vyhodnocovány
- Pracovníci v přímé péči znají způsoby efektivního vyjednávání s uživatelem v negativní emoci a znají způsoby organizovaného odchodu z přítomnosti uživatele v negativní emoci
- Znalost uživatelů se sklony k agresivnímu jednání
- Znalost podmínek přiměřené obrany a krajní nouze

Situace

- Pracovník v přímé péči vyhodnotí vzniklou situaci – rozhodne:
 - Přiměřené obrana a krajní nouze
 - Vyjednávání odchodu
 - Vyvázení se ze situace (útek), najít pro sebe bezpečné místo, přivolání pomoci

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- vedení poradny bude jednat s uživateli o proběhlé situaci a jejich důsledcích, v případě potřeby může být k jednání přizván psycholog

g) Agresivní chování třetí osoby nebo zvířete (příbuzný, soused, domácí mazlíček apod.)

Požadavky příbuzných nebo známých mohou být v rozporu s přáními a představami uživatele.

Řešení

Práva uživatele jsou vždy na prvním místě, nastanou-li v tomto ohledu nejasnosti, pracovník poradny jedná o situaci s příbuznými. V případě nevhodného chování příbuzného nebo známé osoby má personál právo návštěvu vykázat ven z poradny a udělat o tom zápis

Prevence

- Pracovník nevystavuje sebe ani uživatele rizikovým situacím

Situace

- Pracovník se nevystavuje vlastnímu ohrožení třetí osobou, v případě potřeby kontaktuje Policii ČR (158) nebo tísňovou linku (112)
- Dojde-li ke zranění uživatele nebo pracovníka, tak je mu poskytnuta první pomoc, případně je volána rychlá záchranná služba (155)
- Při napadení zvířete je kontaktován majitel, pokud není přítomen nebo odmítne spolupracovat, je nutné zavolat Policii ČR (158)

Po situaci

- Zaměstnanec informuje o incidentu vedoucího poradny
- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

h) Vyčerpání finančních rezerv

Prevence

- nezveřejňovat finanční situaci jednotlivých uživatelů
- zamezit možnosti přístupu firem nebo jedinců zabývajících se prodejem produktů do prostor poradny

Situace

- jedná se především o možné neúměrné zadlužování uživatelů (půjčování od uživatelů, personálu nebo finanční půjčky různých společností), zneužívání uživatelů personálem či rodinou

Řešení

Pokud se objeví finanční riziko, je pracovník povinen ohlásit to svému nadřízenému. Riziková situace je přinesena na setkání týmu, kde se pokusí najít řešení. O kritických situacích jsou sepsána mimořádná hlášení. Zásadně si nepůjčovat od uživatelů a zásadně uživatelům nepůjčovat peníze zejména proto, že někteří uživatelé si mohou půjčovat na více místech, ztrácejí přehled o výši svého dluhu a nejsou pak schopni se svým příjmem dostát svým závazkům. Uživatelé jsou seznamováni s možnými riziky v individuálních rozhovorech s pracovníky poradny.

i) Zablokované dveře ležícím uživatelem

Prevence

- Pracovníci zařízení se seznamují se zvyklostmi jednotlivých uživatelů
- Uživatelé jsou v rámci socializačního programu vedeni ke správnému zacházení

Situace

- V situacích nápadně se vymykajícím zvyklostem uživatele pracovník v přímé péči začne situaci řešit, zjistí důvod, proč uživatel neotvírá, klepe na dveře a snaží se navázat rozhovor
- Pracovník vyhodnotí závažnost situace
- V případě, že se uživatel ozývá, ale nemůže otevřít, zavolá pracovník rodinné příslušníky a situaci dále vyhodnocuje, v případě nebezpečí z prodlení zavolá tísňovou linku (112)
- V případě, že se uživatel neozývá, pracovník volá rodinné příslušníky a vedoucímu poradny
- Pokud není možné se dostat do prostor, kde se uživatel nachází, dle instrukcí nadřízeného zavolá hasiče (150) na PČR (158)

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- při transportu uživatele mimo domov, je tento zabezpečen proti vniknutí dalších osob
- pracovník neprodleně informuje vedoucího poradny a rodinné příslušníky nebo jinou kontaktní osobu

j) Domácí násilí

Fyzické násilí – bití, facky, kopance, škrcení, rány pěstí či jiné fyzické útoky, ohrožování zbraní apod. Může být namířeno proti osobám blízkým nebo např. vůči zvířeti.

Psychické násilí – nadávky, obviňování, pokořování a ponižování, zesměšňování ve společnosti, vyhrožování fyzickým násilím, zastrašování, odepírání spánku či potravy, vydírání sebevraždou, rozbíjení či ničení věcí, vyhrožování únosem, zbavením svéprávnosti apod.

Sexuální zneužívání – znásilnění, donucení k sexu či sexuálním praktikám, ať již násilím, nebo výhrůžkami.

Sociální izolace – bránění v návštěvách rodiny či přátel, sledování telefonátů, pronásledování, nečekané „kontrolní“ návštěvy či telefonáty

Ekonomická kontrola – omezování přístupu k penězům, neposkytování peněz na provoz domácnosti, snaha zakázat vést výdělečnou činnost.

Prevence

- Pracovníci se seznamují s rodinnou situací uživatele služeb a monitorují změny v chování uživatelů

Situace

- Uživatel se svěří s faktem, že je obětí domácího násilí

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- pracovník spolu s vedoucím poradny vyhodnotí postup, zprostředkuje kontakt s Intervenčním centrem (seznam na www.mvcr.cz), případně na specializovanou poradnu, viz. Příloha č.1 SQ 8
- v případě nebezpečí z prodlení informuje PČR (158)

14.1. Příloha SQ CPPN

Nouzové a havarijní situace – záznam

Číslo (pořadové číslo/rok):/.....

<p>Druh situace: (např. požár, napadení uživatelem, nález tašky apod.)</p> <p>Popis sloužící k identifikaci: (např. jméno dotyčného uživatele/ů, datum, místo příčina situace)</p>	
<p>Popis a řešení situace:</p>	
<p>Přítomní pracovníci:</p>	
<p>Datum:</p>	<p>Zaznamenal:</p>
<p>Datum revize:</p>	<p>Podpis vedoucí/ho:</p>

STANDARD č. 15

Vyhodnocování individuálních plánů uživatelů v sociálních službách

1. Vyhodnocování individuálních plánů uživatelů v sociálních službách
2. Průběžná nebo pravidelná dotazníková šetření
3. Náměty a připomínky, dotazníkové šetření u pracovníků
4. Mimořádná dotazníková šetření
5. Zjišťování kvality na základě stížností, jejich vyřízení, zápisy
6. Vyhodnocování splnění cílů a naplnění poslání – rozvojové plány služby
7. Kontrola
8. Supervize
9. Aktualizace standardů

1. Vyhodnocování individuálních plánů uživatelů sociálních službách

Každý uživatel má sestaven individuální plán poskytování služby, který je v souladu s posláním a cíli služby. Každý uživatel má stanoveného klíčového pracovníka, který s ním pravidelně individuální plán vyhodnocuje.

Výsledky vyhodnocení přednese klíčový pracovník na poradě týmu.

Pracovní tým sumarizuje výsledky jednotlivých plánů a zjišťuje, zda z nich neplynou pro službu nějaké podněty na zlepšení kvality – např. organizační zajištění, změna pracovních postupů apod. Zjištěné poznatky vedoucí služby zavádí do praxe dle své kompetence nebo je přednese na poradě vedení, které je řeší ve své kompetenci.

2. Průběžná nebo pravidelná dotazníková šetření

Vedoucí služby pravidelně (minimálně jedenkrát ročně) připravuje pro uživatele služby dotazník, dotazující se na kvalitu a na možné náměty na její zvyšování. Dotazník je vždy anonymní.

Dotazník rodiče uživatelů vzhazuje do schránky určené k připomínkám a stížnostem. Vedoucí pracovník dotazníky vyhodnotí. S jeho výsledky seznámí uživatele, pracovníky a vedení organizace. Vedoucí pracovník a management organizace návrhy a připomínky vzešlé z dotazníku řeší ve své kompetenci.

Vedení Post Bellum má právo prostřednictvím svých pracovníků provádět dotazníková šetření spokojenosti pro zjištění kvality poskytovaných služeb. Dotazníkové šetření může být nahrazeno strukturovaným rozhovorem.

3. Náměty a připomínky, dotazníkové šetření u pracovníků

Pracovníci mají možnost své připomínky, návrhy na zlepšení kvality přednést při pracovních poradách, anonymně do schránky návrhů a připomínek nebo při manažerské supervizi.

Pracovní porady – návrhy a připomínky jsou zapsány v zápise z porady, vedoucí služby je řeší ve své kompetenci nebo je předá k řešení vedení organizace.

Anonymně do schránky – náměty, připomínky a stížnosti na kvalitu služeb se vyřizují dle pravidel vyřizování dokumentace.

Dotazníkové šetření – v rámci CPPN se pravidelně provádí dotazníkové šetření u zaměstnanců. Dotazníky vyhodnocuje vedení CPPN. S výsledky je seznámena vedení organizace.

4. Mimořádná dotazníková šetření

Mimořádná dotazníková šetření slouží ke zjištění spokojenosti se změnami, akcemi pořádanými v organizaci, u nichž je zpětná vazba pro pracovníky, pro vedení organizace důležitá. O mimořádném dotazníkovém šetření pro uživatele rozhoduje pracovní tým, o šetření u zaměstnanců rozhoduje vedoucí služby a vedení organizace. Vedoucí služby mimořádné dotazníky vyhodnocuje, s jejich výsledkem seznamuje pracovní tým/uživatele a vedení organizace.

5. Zjišťování kvality na základě stížností, jejich vyřízení, zápisy

Pověření pracovníci vyhodnocují 1x ročně stížnosti. Jejich analýzu využívá vedení organizace ke zvyšování kvality – odstraňování opakujících se nedostatků apod.

6. Vyhodnocování splnění cílů a naplnění poslání – rozvojové plány služby

Vedení organizace vždy 1x ročně vyhodnocuje naplnění svých cílů na aktuální rok, naplnění cílů strategického plánu. Vyhodnocování slouží k podnětům pro cíle na další rok, pro možné změny poskytované služby – poslání, dlouhodobé cíle. Pokud se službě nepodaří naplnit cíle, vedení organizace zkoumá a popisuje příčiny nezdaru. Tato zjištění slouží k sebehodnocení organizace – dobré praxe, silné stránky, slabé stránky, nutnost změn.

7. Kontrola

Vedoucí pracovník a další osoby pověřené ředitelem organizace jsou povinny provádět plánovanou i namátkovou kontrolu pracovníků.

Plánovaná kontrola – pracovníci jsou kontrolováni při přímé práci s uživatelem.

Namátková kontrola – harmonogram namátkových kontrol sestavuje vedoucí služby, schvaluje ho ředitel organizace. Namátková kontrola zjišťuje, zda pracovníci pracují podle dohodnutých pravidel a metodik organizace. Namátkovou kontrolou se zjišťuje kvalita práce s uživatelem.

Ze všech kontrol jsou písemné záznamy.

8. Supervize – interní, manažerská, externí

Externí supervize – externí supervize probíhá s nezávislým odborníkem, se kterým ředitel organizace uzavírá smlouvu o provedení supervize. Při externí supervizi se převážně řeší problémy související s péčí o uživatele a spoluprací v pracovním týmu. Zakázku externí supervize mohou dát pracovníci sami nebo vedení organizace. Výstupy slouží jako podnět na změnu a zlepšení kvality práce. Ze supervize jsou písemné záznamy.

9. Aktualizace standardů

Standardy jsou průběžně aktualizovány a ověřovány v praxi. Min. 1x za rok probíhá jejich revize na základě připomínek každého pracovníka CPPN.

15.1. Příloha SQ CPPN

Dotazník pro uživatele

Dobrý den,

dovolujeme si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který slouží pro vnitřní vyhodnocení činnosti „Centra pomoci Paměti národa“ a přispěje ke zlepšování kvality našich služeb.

Dotazník je možné vyplnit anonymně.

1. Uveďte prosím, s jakou problematikou jste se na poradnu obrátil/a:

a) sociální dávky

b) sociální služby

c) bytová problematika

d) jiné – uveďte:

2. Jste spokojen/a se službami poskytovanými poradnou?

a) ano

b) ne

3. Využíváte služeb poradny opakovaně?

a) ano

b) ne

4. Odkud jste se dozvěděl/a o činnosti poradny?

a) osobní telefonát/dopis od organizace Post Bellum

b) tisk

c) jiná média (TV, rádio)

d) dokumentarista

e) dobrovolník

d) přátelé, kolegové, příbuzní

e) instituce (státní a nestátní organizace)

f) jiné – uveďte:

5. Vaše další připomínky a návrhy:

.....

.....

.....

Děkujeme za Váš čas a ochotu.

Pokud stojíte o zpětnou vazbu, prosím, zanechte na sebe kontakt.

Jméno a příjmení:

Kontakt (tel./mob./e-mail):