

Standardy kvality sociální služby Centra pomoci paměti národa

Schválil: Mgr. Jakub Suchel

Platné od: 1. 9. 2023

Aktualizované k 1.1.2026

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: 123-8305160247/01007

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 právních 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 přistupováno 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. 2.8. Příloha směrnice č. 15 SQ Post Bellum – 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 dojdu 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 převezme, 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 naváží 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) V rámci poskytovaných služeb v CPPN je možné přijímat pouze symbolické dary v podobě drobného pohoštění (káva, zákusek) do hodnoty maximálně 100 Kč.
- 3) Dary lze přijímat pouze bezprostředně v rámci realizace služby
- 4) 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.
- 5) Dar nelze přijmout před poskytnutím služby.
- 6) Jako dar nelze přijmout alkoholický nápoj.

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).

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 náslechu 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/uživatелеm

- 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/uživatелеm 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.

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) 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 smlouvu vyžaduje – dlouhodobá spolupráce.
- 6) Písemná smlouva je uzavírána v předepsaném formátu na návrh sociálního pracovníka a podepisuje ji na základě pověření ředitel viz **4.3. Příloha SQ CPPN – Scan pověření zástupce ředitele**
- 7) **Příloha SQ 4.1. CPPN-Smlouva-o-poskytování-sociálního-poradenství-vzor**
- 8) Písemná smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech. Jeden se zakládá do spisu uživatele, druhý se předává uživateli.
- 9) Písemná smlouva je uzavírána na dobu určitou, obvykle na dobu 3 měsíců. O případném prodloužení rozhoduje na návrh klíčového pracovníka ředitel
- 10) Poté je sepsán a podepsán číslovaný Dodatek ke smlouvě **4.4. Příloha SQ CPPN – Dodatek ke smlouvě o poskytnutí sociálního poradenství / sociální služby – vzor**
- 11) Uživatel smlouvu podepisuje osobně.
- 12) V případě, že je uživatel omezen ve způsobilosti k právním úkonům a toto omezení se vztahuje i na uzavírání smluvních vztahů, smlouvu podepisuje opatrovník.
- 13) 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.
- 14) 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.
- 15) Zároveň s každou písemnou smlouvu 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.**
- 16) Ústní smlouvy jsou evidovány anonymně v informačním systému CPPN.

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. [4.5. 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.

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 tento 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. 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.

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 sexuálním 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 **System 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.

STANDARD č. 7

Pravidla podávání a vyřizování stížností, připomínek a peticí

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 sám klient, rodinný příslušník nebo si klient může zvolit zástupce, který podá stížnost za něho. 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.
- Pověření 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 Poříčním 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. 2

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

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 lékaři)

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)

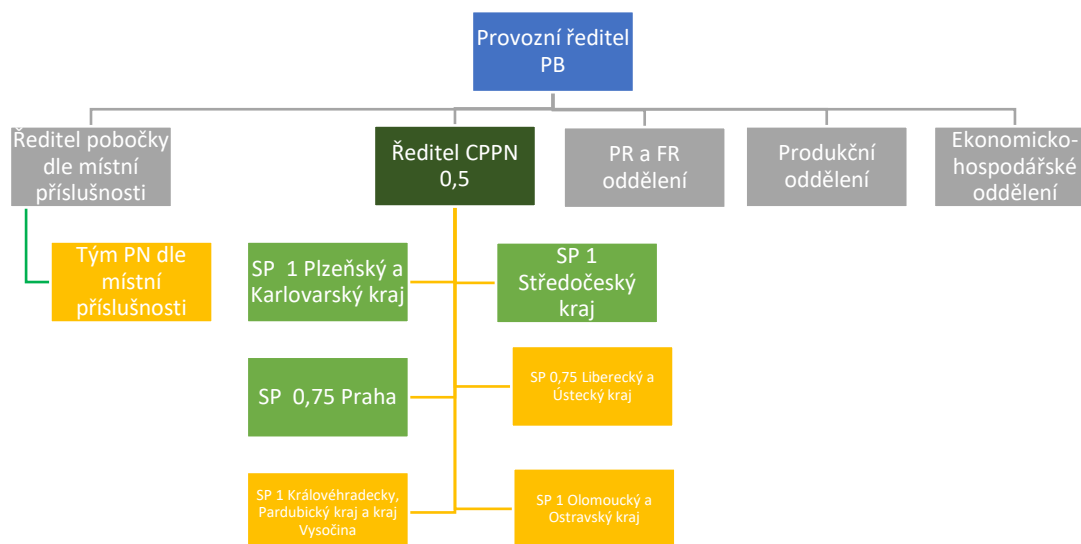
Popis personálního zajištění poskytované sociální služby

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

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. Konceptní 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

- Vzdělání 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 vzdělání 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 doporučeno všem;
- **kvalifikační vzdělávání** je určeno zaměstnancům, kteří nesplňují 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 nadřízený, 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.

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 letáčích.

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

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.

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 sepiše 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.

- **Havarijní 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 přítomni.

- **Požár v budově poskytování služby**

Každý pracovník je řádně proškolen v PO. Vzniklou situaci řeší pracovník, který požár zjistí, podle rozsahu uhasí hasicím 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 nejrychleji opustíte 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.

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 rodiče uživatelů služby dotazník, dotazující se na kvalitu a na možné náměty na její zvyšování. Dotazník je vždy anonymní.

Dotazník rodiče uživatelů vhazují 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 přednášet 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 rodiče uživatelů 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 můžou 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.