

Živá paměť

Živá paměť, obecně prospěšná společnost
Na Poříčí 12, Praha 1, 110 00
t +420 224872750, f +420 224872720
info@zivapamet.cz, www.zivapamet.cz

Standardy poskytování služeb Poradny pro oběti nacismu

PREAMBULE

Posláním Poradny pro oběti nacismu, zřízené při obecně prospěšné společnosti Živá paměť, je podporovat oběti nacismu v nepříznivých sociálních situacích tak, aby se jejich sociální situace vyrovnala nebo zlepšila. Poskytováním odborného sociálního poradenství a návazných služeb obecně prospěšné společnosti Živá paměť pomáháme uživatelům našich služeb zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí a vést plnohodnotný život.

PROCEDURÁLNÍ STANDARDY

1. Cíle a způsoby poskytování služeb

1.1 Cíle poskytování služeb

1.1.1 Poradna pro oběti nacismu má definovány následující principy:

- Cílem Poradny pro oběti nacismu (dále jen poradna) je poskytování profesionálních sociálních poradenských služeb pro oběti nacismu v České republice. V souladu s tímto cílem navazuje poradna spolupráci se státními i nestátními organizacemi, které podporují dostupnost poradenství pro klienty ve všech regionech České republiky. Hlavními principy poradny je bezplatné poskytování služeb za účelem zlepšení kvality života obětí nacismu v České republice a zachování mlčenlivosti a respektu k potřebám a individuálním cílům uživatelů. Poradna poskytuje své služby všem bez rozdílu a bez ohledu na rasový nebo etnický původ, pohlaví, zdravotní stav, náboženské vyznání, světový názor, sexuální orientaci nebo politickou příslušnost.
- V rámci krátkodobého plánování si poradna klade za cíl oslovit s nabídkou služeb adresně každý rok přibližně 5 000 potenciálních zájemců o služby z řad obětí nacismu. V prvním roce byla zvolena strategie oslovit oběti zejména v regionech, kde poradna nabízí návazné služby v podobě služeb dobrovolníků. V dalších letech je plánováno oslovovat občany postupně dle ročníku narození od nejstarších obětí nacismu napříč všemi regiony ČR.
- Okruhem osob poradny jsou občané, kteří se stali oběťmi nacismu a jejich příbuzní, popřípadě další osoby, které o ně pečují na území České republiky.

1.1.2 Uživatelům služeb poradny je za účelem úspěšného řešení jejich nepříznivé sociální situace poskytováno sociální poradenství a rovněž zprostředkován kontakt na organizace, které se na řešení jejich nepříznivé sociální situace podílejí či mohou podílet. Uživatelé jsou informováni o možnostech, které jednotlivé organizace či instituce pro řešení jejich sociální situace nabízejí a sami mají možnost zvolit, které chtějí využívat. Odborné sociální poradenství pomáhá uživatelům služeb poradny lépe se orientovat v systému státních sociálních dávek určených pro seniory a zdravotně postižené občany a zároveň obsahuje specifické poradenství ohledně právních předpisů vztahujících se k obětem nacismu.

1.1.3 Pracovníci poradny se při poskytování poradenství řídí individuálními potřebami každého z uživatelů, dle potřeby přizpůsobují styl komunikace, v nutných případech poskytují poradenství uživatelům služeb v domácím prostředí. Pracovníci poradny zároveň podporují uživatele v samostatném rozhodování a snaží se vzájemnou spolupráci dosáhnout toho, aby se nepříznivá sociální situace uživatelů zlepšila. Pracovníci jsou si vědomi specifik uživatelů služeb poradny, především skutečnosti, že se jedná o skupinu občanů České republiky, která prožila v souvislosti s nacionálně socialistickým bezprávím traumata, která ovlivnila a ovlivňují jejich další život.

1.1.4 Poradna zajišťuje ochranu uživatelů před negativním hodnocením a předsudky, které by se v průběhu čerpání služby mohly u poskytovatelů vytvořit. Prevencí těchto postojů jsou pravidelné týmové porady a dále intervize, probíhající na pracovišti pravidelně jedenkrát měsíčně.

1.2 Způsoby poskytování služeb

1.2.1 Vedení konzultace:

Na začátku každé konzultace je zájemce o službu či uživatel dotázán, zda by upřednostnil konzultaci pouze v přítomnosti konzultujícího pracovníka. Služby poradny je možné poskytovat rovněž anonymně. Při splnění podmínky anonymity však nelze poskytnout služby v plném rozsahu (např. intervence na úřadě, případně u jiné organizace, atd.)

1.2.2 Délka konzultace:

Běžná délka jedné konzultace je 30 min. V případě, že není možné případ vyřešit během standardní doby, je možné dobu konzultace prodloužit až na jednu hodinu a dále uživatele objednat na další konzultaci. Pracovníci vždy musí dbát na to, aby i během osobní konzultace byli zodpovídány telefonické dotazy.

1.2.3 Vstupní konzultace:

Zájemci o službu jsou během vstupní konzultace upozorněni, že si sociální pracovníci budou během rozhovoru psát poznámky, které slouží pro interní potřebu a jsou ujištěni, že veškeré informace, které zde sdělí nebudou předávány jiným osobám bez jejich souhlasu. Před zahájením samotné konzultace je uživatel informován, že poskytujeme odborné sociální poradenství, týkající se oblastí sociálního zabezpečení, bydlení nebo zdravotní péče, případně základní právní poradenství. Dále je uživateli služeb sdělen časový rámec konzultace. (viz výše)

1.2.4 Následné konzultace:

V následných konzultacích se postupuje dle zakázky a individuálního plánu řešení situace, který sociální pracovník/pracovnice vytvoří společně s uživatelem služeb.

2. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb

Poradna respektuje při poskytování poradenských služeb základní lidská práva uživatelů služeb a jejich nároky vyplývající z obecně závazných norem a pravidel občanského soužití a má rovněž stanoveny oblasti, ve kterých by mohlo dojít k porušení práv uživatelů v souvislosti s poskytováním služby. Poradna plně respektuje rozhodnutí uživatele o řešení vlastní nepříznivé situace prostřednictvím sociální služby. V průběhu poskytování služby je kladen důraz na přání, možnosti a cíle konkrétního uživatele.

2.1. Vedení dokumentace

Systém vedení dokumentace je k nahlédnutí v poradně.

2.2 Práva uživatelů

Poradna při práci s osobními údaji uživatele služeb postupuje v souladu s obecně závaznými normami, zejména zákonem č. 101/2000 Sb, o ochraně osobních údajů. Veškeré informace, které by měly být o uživateli služby sděleny třetí osobě jsou poskytovány pouze s jeho výslovným souhlasem, případně na písemnou žádost státních institucí či orgánů, oprávněných osobní informace o uživateli služeb požadovat.

Veškerá jednání s uživateli jsou písemně a elektronicky zaznamenávána a uživatelé služby mají právo nahlížet do osobních spisů, za účelem ochrany uživatele před negativním hodnocením ze strany pracovníků poradny.

K osobním spisům uživatelů služeb mají přístup všichni pracovníci v přímé péči, pokud si uživatel přeje jednat vždy jen s konkrétním pracovníkem, je objednáván na konzultace adresně k němu a jeho spis je označen jako důvěrný. Do těchto spisů má právo vstupovat pouze klíčový pracovník a dále pak nahlížet vedoucí poradny v rámci kontroly kvality poskytovaných služeb.

2.3 Postup při zjištění porušování práv uživatelů pracovníky poradny

Pokud dojde ke zjištění porušování práv uživatelů, je pracovník/pracovnice, který/á práva uživatelů porušil/a na toto porušení upozorněn a ústně napomenut vedoucí/m poradny. Pokud dojde k opakovanému porušení práv uživatelů, je pracovník/pracovnice napomenut/a písemně a toto písemné napomenutí je koncipováno jako oznámení o porušení pracovní kázně. Dojde-li k zvláště závažnému porušení práv uživatelů (např. fyzický nebo verbální útok), hodnotí se toto porušení práv uživatelů jako zvláště závažné porušení pracovní kázně a důsledkem je okamžité zrušení pracovního poměru s daným pracovníkem/pracovnicí. Vedoucí poradny vyrozumí uživatele služeb o postupu, jakým bylo porušení jejich práv sankcionováno.

2.4 Střet zájmů

2.4.1 Délka poskytování služby

Pracovníci mohou mít tendenci zkracovat konzultace na úkor uživatelů v případě, kdy se dostaví více zájemců o službu ve stejnou dobu. Je tedy přesně stanovena délka konzultace, která je uživatelům služeb sdělena před zahájením konzultace, aby věděli, že jejich čas je limitovaný. Tímto opatřením je zároveň ošetřeno to, aby služba byla poskytnuta co nejvíce přičižím.

3. Jednání se zájemcem o službu

3.1 Zahájení jednání o službě

Zájemce o službu je předem informován, že poradna pro oběti nacismu nabízí poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, sociálních služeb či při jednání s úřady. Pracovníci poradny informují zájemce o službu, jaké služby seniorům nabízí jednotlivá města a regiony (pečovatelská služba, denní či týdenní stacionáře, domovy pro seniory a další specializované služby), dále kde si vyzvednout žádosti o příspěvky či dávky a kde přesně o jednotlivé sociální dávky žádat. Jedná se například o informace ohledně příspěvku na péči, který je součástí Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

3.2 Čerpání služby

Čerpání služby je vždy bezplatné. Služby poradny mohou zájemci čerpat jednorázově nebo opakovaně. Pracovníci poradny vždy vycházejí z individuální situace zájemce o službu, rozsahu problematiky a přání a cílů zájemce o službu. Na základě vstupního pohovoru je definována zakázka a následně vypracován individuální plán, který určuje postup pracovníků poradny při poskytování služby. Individuální plán je zapisován a zařazen do osobního písemného spisu uživatele, který je veden i v elektronické podobě. Poradna respektuje cíle, které si v rámci poskytovaného poradenství uživatel stanovil a podporuje ho v jejich dosažení.

Pracovníci poradny reflektují zdravotní a sociální diagnózu uživatelů služby a při společném formování cílů vycházejí z osobních možností a schopností uživatelů. Při spolupráci s uživateli služeb dbají všichni pracovníci na aktuální psychický, fyzický a sociální stav uživatelů služeb a informace o službě jsou poskytovány s ohledem na tento stav srozumitelnou formou.

3.3 Právo zájemce na odmítnutí služby:

Zájemce má možnost služby poradny odmítnout v případě, že mu nevyhovuje nabízený rozsah služeb, případně z jiných důvodů, které není povinen uvádět. Pracovníci jsou povinni toto rozhodnutí zájemce o službu respektovat.

4. Dohoda o poskytování služby

4.1 Uzavření dohody o poskytování služby (dále dohoda)

Poradenské služby jsou uživatelům poskytovány na základě ústní dohody, která vzniká během telefonické nebo osobní konzultace na základě všeobecných podmínek plynoucích ze Standardů poskytování služeb Poradny pro oběti nacismu. V případě, že si zájemce o službu výslovně přeje vytvořit dohodu písemnou, je mu vyhověno, přičemž se dohoda o poskytování služeb stává součástí jeho osobního spisu. Dohoda o poskytování sociálních služeb je vyhotovena ve dvou kopiích a vždy musí obsahovat jméno uživatele a subjektu poskytujícího služby, dále podmínky a rozsah poskytování sociální služby a rovněž podmínky pro ukončení poskytování sociální služby ze strany poskytovatele a uživatele služby.

4.2 Vypovězení dohody ze strany uživatele služeb

Uživatel služeb může dohodu vypovědět kdykoliv a bez udání důvodů.

4.3 Vypovězení dohody ze strany poskytovatele služeb

Poradna může dohodu vypovědět pouze v následujících případech:

- A) Pokud s ohledem na rozsah poskytovaných služeb nemůže plně uspokojit potřeby uživatele. (V tomto případě jsou pracovníci poradny odpovědní za vyhledání či zprostředkování následné péče pro uživatele u jiné státní nebo nestátní organizace.)
- B) Pokud dojde k přímému ohrožení pracovníka uživatelem služeb (fyzický útok, verbální útok, psychický nátlak, sexuální obtěžování apod.).

5. Plánování a průběh služby

5.1 Průběh poradenství

Průběh poradenství vychází z osobního potenciálu a možností uživatelů služeb, sleduje dosažení osobních cílů uživatelů služeb a je plánován společně s uživateli služeb. Uživatelé služeb mají možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služeb. Pracovníci poradny zaznamenávají průběh služeb do osobních spisů uživatelů služeb. Osobní spisy uživatelů jsou archivovány po dobu 5 let. Za průběh poradenské služby odpovídá pracovník, který službu poskytl.

5.2 Systém sdílení informací

Do písemných osobních spisů mají právo nahlížet pracovníci přímé péče v rámci poskytování konzultací dané/mu uživateli/uzivateli a dále vedoucí poradny při provádění kontroly poskytované péče. V elektronické databázi sdílejí informace všichni pracovníci o.p.s., kteří jsou smluvně povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s výkonem své práce.

5.3 Systém kontroly poskytovaných služeb

Vedoucí poradny kontroluje zápisy z konzultací a dodržování naplánovaných úkolů, dále provádí následně telefonických a osobních konzultací a poskytuje zpětnou vazbu k provádění poradenství. Součástí kontroly poskytovaných služeb jsou dotazníky pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb a jejich zpracování.

Do systému kontroly spadají i pravidelné týmové porady, intervize a supervize.

6. Osobní údaje

6.1 Sběr osobních údajů

Poradna sbírá jen ty údaje, které jsou nezbytné pro kvalitní, odborné a bezpečné poskytování služeb (seznam údajů, které má poradna oprávnění sbírat je dán povolením od Ústavu na ochranu osobních údajů). Odborné sociální poradenství je poskytováno obětem nacismu, jejich příbuzným či osobám o ně pečujícím na území ČR. Při prvním kontaktu s oběťmi nacismu je vždy uvedeno, z jakého zdroje poradna obdržela kontakt na uživatele služeb.

6.2 Sdílení osobních údajů a jednání v zájmu uživatelů služeb se třetími osobami

Poradna oslovuje třetí osoby svým jménem, zjistí potřebné informace a poté je předá uživatelům služeb s tím, že ponechá na jejich rozhodnutí, zda tyto informace pro řešení své situace využije. V případě, že je nutno třetí osobě sdělit údaje o uživatelích za účelem úspěšného řešení jejich situace, jsou pracovníci povinni předem získat souhlas uživatelů s nakládáním s jejich osobními údaji za tímto účelem. Tento souhlas uživatelů platí pouze pro vyřešení dané situace.

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

7.1 Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

Zájemce o službu nebo uživatel služeb má možnost stěžovat si na nabídku nebo způsob a kvalitu poskytování služeb poradnou. Uživatelé služeb mají právo zvolit si svého zástupce/zástupkyni, který/á je bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Za vyřizování stížností je odpovědná/ý vedoucí poradny, na kterou/kterého se uživatelé služeb mohou obrátit ústně či písemně.

Kontakt: PhDr. Dana Pokorná, Poradna pro oběti nacismu, Na Poříčí 12, 110 00 Praha 1, tel.: 224 872 100, e-mail: pokorna@zivapamet.cz.

V případě její nepřítomnosti je povinen stížnost přijmout kterýkoliv z pracovníků a neprodleně ji předat vedoucí poradny. Je-li v době přebírání stížnosti vedoucí poradny dlouhodobě nepřítomna a její nepřítomnost by mohla zapříčinit nedodržení lhůty pro vyřízení stížnosti, je pracovnice/pracovník, která/který stížnost přebírá povinna/povinen předat ji do tří dnů řediteli/ředitelce organizace.

V případě, že uživatelé chtějí podat stížnost na vedení poradny, je stížnost předána řediteli/ředitelce organizace Živá paměť, o.p.s.

Kontakt: Mgr. Pavel Voves, Živá paměť, o.p.s., Na Poříčí 12, 110 00 Praha 1, tel.: 224 872 737, e-mail: voves@zivapamet.cz.

7.2 Evidence stížností

Stížnosti jsou vyřizovány písemně i ústně a jsou evidovány. Každá stížnost uživatelů služeb na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb musí být evidována v Knize stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (dále Kniha stížností).

Každá/ý pracovnice/pracovník, která/ý přijme ústní či písemnou stížnost ji má povinnost zaevidovat následujícím způsobem:

- Je nutné vyplnit formulář o stížnosti, ve kterém je nutno zaznamenat datum převzetí stížnosti a datum vyřízení stížnosti, tj. do 20 dnů od podání stížnosti.
- Pokud si uživatelé služeb přejí být vyrozuměni o způsobu vyřešení jejich stížnosti, pak jsou pracovníci povinni zaznamenat do formuláře jméno uživatelů a kontakt, kam bude ve lhůtě 30 dnů od podání stížnosti doručeno vyrozumění o postupu řešení dané stížnosti.
- Pokud uživatelé podávají stížnost anonymně, bude ve formuláři vepsáno v kolonce jméno - ANONYM a v kolonce kontakt - www.zivapamet.cz.
- Vyplněný formulář o stížnosti založí pracovníci do Knihy stížností.

7.3 Vyrozumění o stížnosti:

Všichni uživatelé, kteří podají stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, budou vyrozuměni o řešení této stížnosti ve lhůtě 30 dnů od data podání stížnosti. O postupu řešení stížnosti je sepsán protokol, který musí být založen k formuláři o stížnosti.

8. Návaznost na další zdroje

8.1 Spolupráce s dalšími NNO

Poradna podporuje uživatele služeb, aby při řešení svého problému využívali i služeb dostupných v jejich okolí, a to jak ve státní, tak v nestátní sféře, případně v okruhu svých nejbližších.

Poradna pomáhá uživatelům služeb kontaktovat a využívat další služby podle jejich potřeb. Poradna navázala za účelem zajištění péče pro uživatele ve všech regionech spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi.

8.2 Informovanost uživatelů služeb

Poradna disponuje informačním systémem pomáhajících institucí pro seniory. Poradna dále informuje uživatele služeb o činnosti dalších organizací a institucí, ať už státních či nestátních, na které se mohou obrátit v místě svého bydliště. Konkrétní zařízení sociálních služeb v místě svého bydliště si uživatelé mohou rovněž vyhledat na webových stránkách společnosti Živá paměť v Databázi poskytovatelů sociálních služeb, kterou sdílí společně s Českou alzheimerovskou společností. Při jednání v zájmu uživatelů se třetími osobami ohledně zajištění návazných služeb se pracovníci poradny řídí postupy, které má poradna stanoveny pro nakládání s osobními údaji uživatelů služeb (viz výše).

PERSONÁLNÍ STANDARDY

9. Personální zajištění služeb

Poradna má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, náplň práce a oprávnění a povinnosti vyplývající z jednotlivých pozic. Struktura i velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a zaručují zastupitelnost pracovníků bez omezení poskytování služby.

9.1 Kvalifikační požadavky

Kvalifikační požadavky na pracovníky v přímé péči jsou řízeny zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách. Při výběru pracovníků v přímé péči se rovněž zohledňuje jejich dosavadní zkušenost s danou cílovou skupinou uživatelů služeb. Poradna při výběru pracovníků uplatňuje politiku rovných příležitostí.

Všichni pracovníci v přímé péči absolvovali interní školení k problematice, na kterou je poradna v rámci odborného sociálního poradenství zaměřena.

Poradna pravidelně identifikuje a vyhodnocuje vzdělávací potřeby svých pracovníků, školí a vzdělává své pracovníky a vede o tom záznamy.

9.2 Osobnostní požadavky

Základními osobnostními požadavky pro pracovníky v přímé péči je schopnost empatie, otevřenost, dobré komunikační schopnosti, nekonfliktní jednání a velmi dobrá schopnost sebeovládání.

10. Pracovní podmínky a řízení poskytování služeb

10.1 Pracovní podmínky

Poradna zajišťuje, aby pracovní podmínky odpovídaly zákoníku práce a bezpečnostním a hygienickým předpisům. V rámci tohoto opatření provádí pravidelně školení o bezpečnosti práce a požární ochraně. Vedoucí poradny seznámí nové pracovníky s právními předpisy vztahujícími se k vykonávané práci a ostatními předpisy k zabezpečení bezpečnosti a ochrany zdraví při práci.

Poradna vytváří pro své pracovníky bezpečné prostředí. Mimo jiné podniká kroky k zajištění bezpečnosti poradců při jednání se zájemcem o služby či s uživatelem služeb během návštěv v domácnosti nebo při jednání mimo prostory poradny.

V poradně je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky. Pracovníci poradny mají právo konzultovat pracovní otázky s vedením poradny. Poradna vede seznam zaměstnanců a dobrovolníků.

10.2 Náplň práce pracovníků v přímé péči

Základní náplň práce pracovníků poradny je poskytovat odborné osobní, písemné a telefonické sociální poradenství uživatelům služeb a o tomto poradenství vést dokumentaci. Vedoucí poradny pověřuje pracovníky výkonem práce v terénu a rozhoduje o pracovním harmonogramu jednotlivých pracovníků, kteří jej mohou sami navrhnout dle domluvených schůzek se svými klienty. Pracovníci v přímé péči jsou odpovědní za řešení individuální situace jednotlivých uživatelů, přičemž se mohou v případě potřeby obrátit na vedoucí/vedoucího poradny a daný případ s ní/m konzultovat. Neobvyklé situace vždy konzultují s vedoucí/vedoucím poradny.

11. Profesní rozvoj a podpora pracovníků

11.1 Podpora

Poradna podporuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, zejména pomocí stanovení, vývoje a naplňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace. Poradna podporuje další vzdělávání svých pracovníků v oboru a vytváří jim podmínky pro účast na tomto vzdělávání. Vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištěných potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.

Poradna zajišťuje svým pracovníkům pravidelnou intervizi a dále supervizi nezávislého odborníka.

11.2 Kontrola

Pracovníci jsou během poskytování poradenských služeb průběžně kontrolováni. Vedoucí poradny je běžně přítomna/přítomen u konzultací i při vedení telefonních hovorů i v případech, kdy se konzultace aktivně neúčastní. Výjimkou jsou případy, kdy si uživatelé služeb přejí konzultovat soukromě v jiné místnosti. Kontrola těchto případů je prováděna nahlédnutím do osobního spisu uživatelů, kde jsou založeny veškeré informace o průběhu uskutečněné konzultace.

11.3 Hodnocení

K hodnocení pracovníků dochází pravidelně při intervizích poradny, které se konají jednou měsíčně. Dále každý pracovník obdrží písemné pololetní osobní hodnocení.

11.4 Odměny

Vedoucí poradny předkládá ředitelce/řediteli organizace návrhy na mzdy a mimořádné odměny pracovníkům. Součástí systému odměňování pracovníků je plné, případně částečné hrazení poplatků za školení a rovněž pátý týden dovolené.

PROVOZNÍ STANDARDY

12. Místní a časová dostupnost služby

12.1 Dostupnost

Poradna má své sídlo v centru Prahy a místně je dostupná zejména pro obyvatele hlavního města. Její působnost je však celorepubliková a pracovníci poradny zajišťují dostupnost služeb všem zájemcům o služby prostřednictvím písemného a telefonického poradenství. V nutných případech poskytují odborné sociální poradenství v místě bydliště uživatelů služeb. Minimální počet hodin, kdy je poradna otevřena pro veřejnost, je 12 hodin týdně.

12.2 Návštěvní dny

Návštěvní doba poradny je určena Provozním řádem Poradny pro oběti nacismu. V otvírací dny poradny přijímá poradna všechny zájemce o službu s tím, že je stanovena minimální a maximální délka konzultace (nepřeje-li si zájemce o službu nebo uživatel služby ukončit konzultaci před uplynutím minimální délky konzultace), aby mohly být uspokojeny potřeby všech zájemců o službu, kteří se do poradny dostaví. Přejde-li zájemce o službu nebo uživatel služby těsně před ukončením otvírací doby poradny, jsou pracovníci povinni jej přijmout a věnovat mu stejný čas, jako ostatním uživatelům služeb.

12.3 Ostatní pracovní dny

Přejde-li zájemce o službu nebo uživatel služeb do poradny mimo otvírací dobu poradny a bez objednání, je na individuálním posouzení pracovníka, zda uživatele přijme nebo ho objedná ke konzultaci na jiný den. Při posuzování těchto případů je pracovník povinen přihlídnout k věku, zdravotnímu stavu, aktuální situaci zájemce o službu či uživatele služeb a rovněž ke vzdálenosti jeho bydliště od poradny.

S ohledem na místní a časovou dostupnost poradny pro uživatele služeb spolupracuje poradna s řadou dalších institucí.

13. Informovanost o službách

13.1 Poradna zpřístupňuje veřejnosti informace o poskytovaných službách.

13.2 V poradně jsou uživatelé na požádání předloženy Standardy poskytování služeb Poradny pro oběti nacismu a další materiály týkající se práv uživatelů služeb. Materiály jsou zpracovány ve formě odpovídající potřebám a možnostem okruhu osob poradny.

13.3 Poradna má zpracovány informační materiály, které jsou přístupné uživatelům služby a široké veřejnosti. Veřejně přístupné informace o poradně obsahují informace o poskytovaných službách, poslání a cílech organizace a dále uvádějí právní formu organizace, IČ, kontaktní osoby, popř. jméno vedoucího/vedoucí poradny, adresu, návštěvní hodiny a telefonické spojení.

13.4 Poradna informuje o své činnosti především prostřednictvím výroční zprávy o.p.s. Živá paměť a internetových stránek www.zivapamet.cz.

14. Prostředí a podmínky poskytování služeb

14.1 Prostředí a podmínky pro poskytování služeb odpovídají potřebám uživatelů služeb. Poradna dodržuje obecně závazné normy související s poskytováním služeb.

14.2 Poradna zajistí přístup do poradny a i pro uživatele se sníženou pohyblivostí. Pracovníci poradny minimalizují psychické bariéry uživatelů a usnadňují jejich přístup k využití služeb.

14.3 Poradna dodržuje platné normy v oblasti hygienických a bezpečnostních předpisů.

15. Nouzové a havarijní situace

Zařízení a pracovníci jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací. Poradna má zpracovány vybrané nouzové a havarijní situace a postup, jak v uvedených situacích jednat. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

16. Zajištění kvality služeb

Vedení Poradny dbá o to, aby byla zvyšována kvalita poskytovaných služeb, přičemž pravidelně kontroluje a hodnotí, zda jsou služby prováděny kvalitně a z případných nedostatků vyvozuje opatření. Poradna zjišťuje zpětnou vazbu o své činnosti za účasti pracovníků poradny a zástupců spolupracujících organizací. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poradenských služeb.

16.1 Dotazníky kvality poskytovaných služeb

Ke zjišťování kvality poskytovaných služeb slouží dotazníky, které jsou předkládány uživatelům služeb poradny buď při osobní návštěvě poradny nebo jsou odpovědi sbírány při telefonických konzultacích. Dotazníky jsou rovněž dostupné na webových stránkách www.zivapamet.cz. Lze je vyplnit anonymně.

Výsledky dotazníků jsou zpracovávány a zjištěné výstupy slouží k vytváření nových postupů, které přispívají ke zkvalitnění poskytované služby.

16.2 Školení pracovníků

Kvalita poskytovaných služeb je rovněž podporována průběžným proškolením pracovníků. Školení se odvíjí od potřeb uživatelů a nově se vyvíjejících trendů v poradenství a sociální sféře a řídí se platnou legislativou.

16.3 Osobní dopisy

Cennou zpětnou vazbou jsou rovněž osobní dopisy od zájemců o služby a uživatelů služeb. Informace o doručení těchto dopisů se zaznamená do elektronické databáze.

17. Ekonomika

17.1 Financování služeb

Poradna má plán zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb, vytváří podmínky pro to, aby hospodaření odpovídalo platným obecně závazným normám a bylo transparentní.

17.2 Rozpočet

Poradna má rozpočet na příslušný kalendářní rok obsahující zejména plánované výdaje a příjmy na zajištění služeb. Rozpočet odpovídá plánovanému rozsahu služeb na dané období.

17.3 Výroční zpráva

Výroční zpráva poradny je součástí výroční zprávy obecně prospěšné společnosti Živá paměť. Z této zprávy jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb poskytovaných o.p.s. Živá paměť v daném roce.

17.4 Vnitřní pravidla pro přijímání darů

Uživatelé služeb mohou podpořit činnost poradny nebo obecně prospěšné společnosti Živá paměť finančním či nefinančním darem. V tomto případě je s nimi sepsána darovací smlouva, ve které mohou specifikovat, jakou oblast chtějí podpořit.

Příjemce si vyhrazuje právo dar odmítnout.

Činnost poradny lze podpořit i dobrovolnickou prací, v tomto případě je s dárci sepsána smlouva o účasti dobrovolníka na činnosti poradny či obecně prospěšné společnosti Živá paměť.