

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4. 2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

# **Standardy kvality poskytování sociálních služeb**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
<b>1.</b>	<b>Úvod - preambule</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Standard kvality č. 1. „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“</b>	
<b>3.</b>	<b>Standard kvality č. 2. „Ochrana práv osob“</b>	
<b>4.</b>	<b>Standard kvality č. 3. „Jednání se zájemcem o sociální službu“</b>	
<b>5.</b>	<b>Standard kvality č. 4. „Smlouva o poskytování sociální služby“</b>	
<b>6.</b>	<b>Standard kvality č. 5. „Individuální plánování průběhu sociální služby“</b>	
<b>7.</b>	<b>Standard kvality č. 6. „Dokumentace o poskytování sociální služby“</b>	
<b>8.</b>	<b>Standard kvality č. 7. „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“</b>	
<b>9.</b>	<b>Standard kvality č. 8. „Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“</b>	
<b>10.</b>	<b>Standard kvality č. 9. „Personální a organizační zajištění sociální služby“</b>	
<b>11.</b>	<b>Standard kvality č. 10. „Profesní rozvoj zaměstnanců“</b>	
<b>12.</b>	<b>Standard kvality č. 11. „Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby“</b>	
<b>13.</b>	<b>Standard kvality č. 12. „Informovanost o poskytované sociální službě“</b>	
<b>14.</b>	<b>Standard kvality č. 13. „Prostředí a podmínky“</b>	
<b>15.</b>	<b>Standard kvality č. 14. „Nouzové a havarijní situace“</b>	
<b>16.</b>	<b>Standard kvality č. 15. „Zvyšování kvality sociální služby“</b>	

## 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.

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 1**

# **„Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>Č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 1. „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Cíle a způsoby poskytování služeb</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 „Provozní řád“</b>	<b>9</b>

## **1. Kritéria**

a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

## **2. Cíle a způsoby poskytování služeb**

### **2. 1. Cíle poskytování služeb**

#### **Slovník pojmů:**

##### **Uživatel (Klient)**

Je osoba, které je poskytována sociální služba.

##### **Poskytovatel**

Je právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby a je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb.

##### **Sociální služba**

Soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení. Sociální služba zajišťuje sociální prevenci, sociální pomoc a sociální péči osobám, které jsou nesoběstačné. Sociální prevence, péče a podpora vychází z Maslowovy pyramidy lidských potřeb.

##### **Druh sociální služby**

Popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v určité formě (terénní, ambulantní, pobytové).

##### **Veřejný závazek**

Soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit.

##### **Osobní cíle uživatelů**

Přání a potřeby uživatelů, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby.

##### **Individuální plán**

Stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele.

##### **Cíle sociální služby**

Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

### **2. 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 a jejich rodinné příslušníky**. Služby odborného sociálního poradenství mohou využívat také **osoby, které o klienty poradny pečují**. 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 2000 potenciálních zájemců o služby z řad obětí nacismu. V prvním roce byla stanovena 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 napříč všemi regiony ČR.

### **2. 1. 2. Odborné sociální poradenství a zprostředkování kontaktů na další organizace**

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.

### **2. 1. 3. Individuální potřeby uživatelů**

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 spoluprací dosáhnout toho, aby se nepříznivá sociální situace uživatelů zlepšila. Pracovníci jsou si dobře vědomi specifik uživatelů služeb, poradny především



skutečnosti, že se jedná o skupinu občanů ČR, která prožila v souvislosti s nacionálně socialistickým bezprávím traumata, která ovlivnila a ovlivňují jejich další život.

#### **2. 1. 4. Prevence před negativním hodnocením**

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.

### **2. 2. Způsoby poskytování služeb**

#### **2. 2. 1. Vedení konzultace**

Na začátku každé konzultace je zájemce o službu či uživatel dotázán, zda mu vyhovuje konzultace v poradně v přítomnosti ostatních zaměstnanců poradny nebo 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.).

#### **2. 2. 2. Délka konzultace**

Běžná délka jedné konzultace je 30 minut. 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. Jsou-li v poradně přítomni všichni zaměstnanci, je možné konzultovat paralelně v prostorách Kontaktního centra pro oběti nacismu a mezigenerační dialog. Pracovníci vždy musí dbát na to, aby i během osobní konzultace byly zodpovídaný telefonické dotazy.

#### **2. 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. Zároveň se zavazují, že budou tyto informace chránit v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů, vyjma povinnosti vyplývající z § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku.

Poskytovatel může sdělovat třetí osobě informace vztahující se k probíhající službě pouze na základě písemného souhlasu uživatele (Souhlas s předáním informací), a to v rozsahu tohoto souhlasu.

Před zahájením samotné konzultace je uživatel informován, že poskytujeme odborné sociální poradenství týkající se žádostí o osvědčení 255/1946 Sb. pro účastníky odboje/věznění nebo k problematice získávání důchodů z německého důchodového systému za práci v nacistických ghettech, dále pak poradenství v oblasti sociálního zabezpečení, bydlení nebo zdravotní péče, případně základní právní poradenství. Dále je uživateli služeb sdělen časový rámec konzultace (viz. výše).

#### **2. 2. 4. Následná konzultace**

V následných konzultacích se postupuje dle zakázky a individuálního plánu řešení situace, který vytvoří uživatel společně se sociálním pracovníkem.

U některých uživatelů poradny se jedná o jednorázové zakázky, o kterých jsou rovněž vedeny záznamy.

#### **2. 2. 5. Předávání uživatelů služeb**

V případě, že se některý z pracovníků během spolupráce s konkrétním uživatelem služeb zjistí, že tato spolupráce je kontraproduktivní například vzhledem k osobnostním předpokladům a pro pracovníka je obzvláště obtížné se vyrovnat s touto skutečností a zvládnout ji natolik, aby poskytované poradenství bylo odborné, bezpečné a kvalitní, pak má tento pracovník možnost požádat vedoucí poradny o předání uživatele služeb jinému pracovníkovi.

#### **2. 2. 6. Excelová záznamová tabulka konzultací (intervencí)**

Do záznamové tabulky konzultací (intervencí) jsou zapisováni všichni uživatelé služeb poradny. Záznamy o uživatelích služeb jsou vedeny v následujícím pořadí:

- datum
- druh intervence
- doba trvání
- projekt
- jméno
- účel
- adresa bydliště,

příčemž vstupní konzultace u nových uživatelů služeb je zaznamenávána červeně, opakované konzultace jsou zaznamenávány modře. Pro zápis druhu intervence jsou používány zkratky, které jsou vysvětleny v záznamové tabulce (T=telefonická, OA=osobní v poradně, OD=osobní doma, OT=osobní v terénu, P=písemný kontakt).

#### **2. 2. 7. Elektronická databáze**

Všechny výše uvedené informace jsou zaznamenávány i do elektronické databáze Poradny pro oběti nacismu „Živé paměti o. p. s., zápis do elektronické databáze se řídí stejnými pravidly

jako zápisy do tabulky (viz. výše). K užívání databáze probíhají během roku průběžně workshopy.

Každý uživatel služby má v databázi poradny svou digitální složku, ve které jsou uloženy jeho osobní údaje a zapisovány veškeré konzultace s ním a jeho doklady jsou zde ukládány jako příloha v rámci jeho digitální složky.

### **2. 2. 8. Vnitřní pravidla**

Soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování sociální služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel vzhledem ke konkrétním podmínkám a prostředí, za jakých a ve kterém sociální službu poskytuje.

Definici nepříznivé sociální situace, sociálního začleňování a sociálního vyloučení obsahuje zákon o sociálních službách. Rovněž vymezuje nárok na poskytnutí příspěvku na péči, povinné náležitosti smlouvy o poskytované sociální službě aj.

- Zákon č. 108/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, v platném znění
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona

**Příloha č. 1. k SQ 1**

**Počet listů: 2**

### **3. PROVOZNÍ ŘÁD**

#### **I. Základní údaje**

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. Název a adresa zařízení:      | Poradna pro oběti nacismu (dále jen Poradna)<br>Na Poříčí 12, 110 00 Praha 1                               |
| 2. Název a adresa provozovatele: | Živá paměť, o. p. s<br><br>Na Poříčí 12, 110 00 Praha 1  |
| 3. IČ:                           | 27 10 53 00  |
| 4. Kontakt:                      | Telefon: 224 872 100<br>Poradenská linka: 224 872 100<br>Mobil: 773 347 207<br>E-mail: advini@zivapamet.cz |
| 5. Jméno vedoucího pracoviště:   | Bc. Helena Advini  |

#### **II. Obecné údaje**

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1. Druh poskytovaných služeb: | Odborné sociální poradenství  |
| 2. Vymezení cílové skupiny:   | Senioři – oběti nacismu   |
| 3. Personální zajištění:      | Vedoucí poradny a sociální pracovnice:<br>Bc. Helena Advini<br>Sociální pracovníci:<br>Mgr. Jiří Opluštil<br>Gabriela Brejchová, DiS. |
| 4. Návštěvní dny:             | PO a ST: 9:00 – 12:00 a 13:00 – 16:00<br>(ostatní dny na objednání)   |
| 5. Kapacita zařízení:         | 9 klientů/den   |

#### **III. Specifické údaje**

1. Podrobné údaje o poskytovaných službách: V souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. jsou

poskytované služby službami odborného sociálního poradenství se zaměřením na seniory – oběti nacismu.

2. Vybavení místnosti: Poradna je vybavena čtyřmi kancelářskými stoly s židlemi, třemi počítači, dvěma multifunkčními tiskárnami, jedním telefonním přístrojem se záznamníkem. Konzultační prostor je vybaven dvěma židlemi a konferenčním stolem.
3. Vedlejší provozní a pomocné místnosti: 2x kuchyňka, zasedací místnost v prostorách o.p.s. Živé paměti, které jsou také v pronájmu.
4. Hygienické vybavení pro klienty: 2x WC, odděleno pro ženy a muže.
5. Poradna zajišťuje přístup a samostatný pohyb v ní i pro uživatele se sníženou pohyblivostí. Provoz osobního výtahu zajišťuje správce budovy – Palác YMCA, s.r.o., Na Poříčí 12, 110 00 Praha (dále jen správce budovy) .

#### **6. Organizace úklidu:**

denní: zametení a vytření místností s tvrdými podlahami, vyluxování místností s koberci, vysypání odpadkových košů a odvoz odpadků, otření prachu z volně dosažitelných míst, mytí umývadel a příslušenství, WC, dřezu a povrchu linky v kuchyňkách;

týdenní: setření prachu z těžko dosažitelných míst, mytí zrcadel, kachlíkových a olejovaných stěn, vytření prachu mezi okny, otření telefonů a stolních světel, napouštění a leštění PVC;

měsíční: mytí dveří a radiátorů, všech omyvatelných ploch na WC a všech ploch kuchyňských linek;

další úklid: čištění koberců (2x ročně)  
mytí oken (2x ročně)

#### **IV. Další údaje**

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Způsob zásobování pitnou vodou: | Veřejný vodovod                           |
| 2. Způsob odvedení odpadních vod:  | Veřejná kanalizace                        |
| 3. Způsob větrání:                 | Přirozený okny                            |
| 4. Sociální zázemí zaměstnanců:    | WC, 2x kuchyňka                           |
| 5. Manipulace s odpady:            | Likvidaci odpadu zajišťuje správce budovy |
| 6. Lékárnička:                     | Volně přístupná všem zaměstnancům poradny |

7. V poradně a ve společných prostorech budovy je zakázáno kouření a manipulace s otevřeným ohněm.

8. Provozní řád poradny je v souladu s provozním řádem správce budovy.

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:



# **SQ č. 2**

## **„Ochrana práv osob“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovníce

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 2. „Ochrana práv osob“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Ochrana práv osob</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Práva uživatelů</b>	<b>5</b>
<b>4.</b>	<b>Střet zájmů</b>	<b>5</b>
<b>5.</b>	<b>Příloha č. 1 „Etický kodex pracovníka Poradny pro oběti nacismu“</b>	<b>6</b>
<b>6.</b>	<b>Příloha č. 2 VZOR „Darovací smlouva“</b>	<b>9</b>

## **1. Kritéria**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.



## **2. Ochrana práv osob**

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 služeb. 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 poradny**

V rámci poradny je vedena elektronická dokumentace. Každému uživateli služeb poradny je založena digitální složka v elektronické databázi poradny. Uživatelé služeb jsou řazeni v databázi abecedně. Přístup do databáze mají pouze pracovníci v přímé péči. Složky obsahují údaje o uživatelích jako jméno a příjmení, rok narození, adresu, telefonní kontakt, případně stav, zdravotní stav nebo kontakt na pečující osobu.

Do každé digitální složky jsou dále zakládány veškeré záznamy z uskutečněných konzultací, které jsou řazeny dle data uskutečněné konzultace. Veškeré doklady, dopisy, elektronická korespondence apod. jsou uloženy v digitální složce konkrétního uživatele služeb jako příloha. U všech uživatelů služeb je tedy uložena kompletní historie poskytnutých služeb a konzultací, a to za účelem monitoringu práce s uživatelem a předávání úkolů mezi pracovníky poradny.

Po ukončení spolupráce nebo úmrtí klienta jsou digitální složky bývalých uživatelů služby nadále vedeny v databázi poradny jako neaktivní do doby skartace.

## **3. Práva uživatelů služeb**

Poradna při práci s osobními údaji uživatele služeb postupuje v souladu s obecně závaznými normami, zejména se 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.

Zaměstnanci poradny se zavazují, že budou tyto informace chránit v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů (viz výše), vyjma povinnosti vyplývající z § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku.

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

Ke složkám uživatelů služeb vedených v databázi poradny mají přístup všichni pracovníci v přímé péči, pokud si uživatel přeje jednat vždy jen s konkrétním pracovníkem, je objednávan na konzultace adresně k němu a v jeho složce je v prostoru pro konzultace vepsáno slovo "důvěrné" a obsah jednání s uživatelem není v elektronické databázi zaznamenáván, příslušný pracovník jej má uložen pouze na svém PC.

Do těchto záznamů má právo vstupovat pouze klíčový pracovník a dále pak nahlížet vedoucí poradny v rámci kontroly kvality poskytovaných služeb.

### **3.1. Postup při zjištění porušování práv uživatelů pracovníky poradny**

Pokud dojde ke zjištění porušování práv uživatelů, pracovník, který práva uživatelů porušil na toto porušení upozorněn a ústně napomenut vedoucím poradny. Pokud dojde k opakovanému porušení práv uživatelů, je pracovník napomenut písemně a toto písemné napomenutí je koncipováno jako oznámení o porušování 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. Vedoucí poradny vyrozumí uživatele služeb o postupu, jakým bylo porušení jejich práv sankcionováno.

### **4. Střet zájmů - 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 příchozím.

## **5. Etický kodex pracovníka “Poradny pro oběti nacismu” o.p.s. Živá paměť**

Účelem etického kodexu je stanovit žádoucí standardy chování zaměstnanců poradny a informovat uživatele služeb o chování zaměstnanců, které je oprávněn očekávat. Etický kodex je v tomto smyslu základním dokumentem principů morálky a chování zaměstnanců “Poradny pro oběti nacismu” o.p.s. Živá paměť.

Etický kodex pracovníků poradny vychází z etického kodexu sociálních pracovníků.

### **I. Etické zásady**

Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a ochrany lidských práv. Zaměstnanci poradny dbají na dodržování lidských práv, respektují Listinu základních práv a svobod. Zaměstnanci poradny se řídí zákony ČR.

Zaměstnanci poradny respektují jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.

Zaměstnanci poradny respektují právo každého jedince na seberealizaci.

Zaměstnanci poradny pomáhají uživatelům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů uživatelů se společností.

### **II. Pravidla etického chování**

#### **Ve vztahu k uživateli**

Zaměstnanci poradny:

- Ctí uživatele služeb jako rovnocenné bytosti a chovají se k nim s respektem. Při kontaktu s uživateli dodržují pravidla slušného chování a běžného společenského styku.
- Vedou své uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti. Respektují lidskou důstojnost uživatelů, uznávají jejich právo na sebeurčení.
- Jednají tak, aby chránili důstojnost a lidská práva svých uživatelů.
- Pomáhají se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům. V souvislosti s výkonem zaměstnání mohou zaměstnanci poradny přijmout dar od klienta do výše 200 Kč, který bude využit pro potřeby poradny/organizace. Dále nezneužívají žádné výhody. Jednají a rozhodují nestranně a zdržují se všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost jejich rozhodování.
- Chrání právo uživatele na soukromí a důvěrnost jeho sdělení. Data a informace požadují s ohledem na potřebnost při zajištění služeb, které mají být uživateli poskytnuty a informují uživatele o jejich potřebnosti a použití. Žádné informace o uživateli

neposkytují bez jeho souhlasu a zavazují se, že budou tyto informace chránit v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů, vyjma povinnosti vyplývající z § 367 a § 368 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku.

- Dbají o to, aby uživatelé obdrželi všechny služby, na které mají nárok, a to nejen od zařízení, ve kterém je pracovník zaměstnán, ale i od dalších návazných zdrojů.
- Pomáhají uživatelům řešit problémy týkající se jejich života, navrhují uživatelům různé alternativy řešení problémů a zapojují uživatele do procesu řešení těchto problémů. Usilují o zlepšení životních podmínek uživatelů a napomáhají k vytváření nekonfliktního prostředí.
- V každém ohledu respektují svobodné rozhodování uživatelů, jejich právo žít životem podle vlastních představ.
- Dodržují zásady mlčenlivosti o věcech, které by mohly poškodit zájmy uživatele a jeho osobní důstojnost nebo by byly v rozporu s právy uživatele, či zákonnými normami.
- Analyzují kolik pomoci a péče poskytnout, aby stimulovali uživatele ke změně postojů a k odpovědnému jednání. Dbají na to, aby nedocházelo k zneužití poskytované pomoci a péče.

### **Ve vztahu ke svému zaměstnavateli**

Zaměstnanci poradny:

- odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli. Za svou práci nesou plnou odpovědnost a snaží se, aby úroveň poskytovaných služeb byla co nejvyšší.
- respektují poslání poradny, principy poskytované služby a cíle služby.
- K majetku organizace se chovají tak, aby nedošlo k jeho zcizení nebo poškození.
- Spolupracují na vytváření metodických postupů, dbají na jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší úroveň poskytovaných služeb.
- Zachovávají mlčenlivost o věcech, které by mohly poškodit oprávněné zájmy zaměstnavatele.
- Chovají se a vystupují na veřejnosti vždy tak, aby chránili dobré jméno organizace a nesnižovali její důvěru v očích veřejnosti.

### **Ve vztahu ke svým kolegům**

Zaměstnanci poradny

- Při kontaktu se svými spolupracovníky dodržují pravidla slušného chování a běžného společenského styku.
- Respektují znalosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků, případně dobrovolných pracovníků. Vyhledávají a rozšiřují spolupráci s nimi a tím zvyšují kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Respektují rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřují na vhodném místě odpovídajícím způsobem.
- Navzájem se podporují ve své pracovní činnosti a aktivně rozvíjejí úctu k sobě i druhým.
- Vystupují jako ochránci klienta, zejména pokud je péče o klienta ohrožena nevhodným chováním nebo jednáním jiného zaměstnance nebo jiné osoby.

### **Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti**

Zaměstnanci poradny

- Dbají o udržení a zvyšování prestiže svého povolání.

- Neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Vždy dávají přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy.
- Jsou zodpovědní za kvalitu poskytované péče a usilují o své soustavné celoživotní vzdělávání a výcvik. Pro svůj odborný růst využívají znalosti a dovednosti svých kolegů, jiných odborníků, časopisů, knih, zúčastňují se přednášek, školení, supervizí...

### **Postup při řešení etických konfliktů**

Zaměstnanec poradny, který zjistí etický konflikt nebo má domněnku o jeho existenci, je povinen tuto skutečnost ohlásit svému přímému nadřízenému, informuje ho o problému a žádá řešení nebo vyjasnění situace. Nadřízený pracovník je povinen konflikt prošetřit a navrhnout příslušná opatření.

Etický kodex je závazný pro všechny zaměstnance poradny. Jeho nedodržování je posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.

### **Závěr:**

1. Etický kodex je pro každého pracovníka poradny závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.
2. Všichni zaměstnanci pečují o uživatele ve smyslu Etického kodexu. Práce zaměstnanců v sociální službě nemůže být vykonávána pouze podle předpisů a norem, ale ještě více záleží na etice, chování, trpělivosti a obětavosti při péči o naše uživatele.

## 6. DAROVACÍ SMLOUVA

Jméno a příjmení (název organizace) .....

Datum narození (IČO):.....

Adresa: ..... (dále jen dárce)

a

Živá paměť o.p.s., Na Poříčí 12, 110 00, Praha 1, IČO: 27105300, DIČ: CZ27105300 zastoupené ředitelem Mgr. Pavlem Vovesem (dále jen obdarovaný) uzavírají tuto

### **darovací smlouvu:**

I. Dárce poskytne obdarovanému peněžní (věcný dar: .....) pro uživatele o. p. s. Živá paměť, (za účelem .....

II. Dar je peněžní ve výši (věcný v hodnotě) ....., - Kč (slovy: .....),

dárce tuto částku složí na účet organizace „Živá paměť“ číslo: 2500530330/2010,

vedený u pobočky Fio banky, a.s. v Praze 1.

III. Obdarovaný se zavazuje použít tento dar ve prospěch uživatelů. Dar se stává majetkem organizace „Živá paměť o.p.s.“.

IV. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom originále. Účastníci smlouvu přečetli a prohlašují, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne: .....

.....

.....

dárce

obdarovaný

Svědci: .....

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 3**

**„Jednání se zájemcem o  
sociální službu“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 3. „Jednání se zájemcem o sociální službu“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Jednání se zájemcem o službu</b>	<b>4</b>



## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

## **2. Jednání se zájemcem o sociální službu**

### **2. 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.

Dále je informován o tom, že poradna rovněž poskytuje odborné sociální poradenství ohledně pomoci s žádostmi o osvědčení 255/1946 Sb., které vydává Ministerstvo obrany ČR pro účastníky odboje/věznění. Na základě tohoto osvědčení pak mají držitelé nárok na příspěvek k důchodu i pečovatelskou službu zdarma. Tyto nároky také může poradna pomoci vyřídit. Poradna také poskytuje odborné poradenství k problematice získávání důchodů z německého důchodového systému za práci v nacistických ghettech a pomáhá s vyplňováním žádostí, formulářem “Potvrzení o žití” a komunikací s německými úřady.

### **2. 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 sociální služby. Individuální plán je zapisován do digitální složky uživatele služby v elektronické databázi poradny. Často se jedná o jednorázové zakázky na přání klienta. O všech konzultacích jsou vedeny elektronické záznamy v databázi poradny.

Poradna respektuje cíle, které si v rámci poskytovaného poradenství uživatel stanovil a podporuje ho v jeho 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.

### **2. 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.

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 4**

**„Smlouva o poskytování  
sociální služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 4. „Smlouva o poskytování sociální služby“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Smlouva o poskytování sociální služby</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>VZOR „Smlouva o poskytování sociální služby“</b>	

## **1. Kritéria**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;

c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

## **2. Smlouva o poskytování sociální služby**

### **2. 1. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby (dále smlouva)**

Poradenské služby jsou uživatelům poskytovány na základě ústní smlouvy, 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 smlouvu písemnou formou, je mu vyhověno, přičemž smlouva o poskytování služeb se stává součástí jeho digitální složky v elektronické databázi poradny a její tištěná forma je založena do šanonu “Smlouvy uživatelů”.

Smlouva o poskytování sociálních služeb je vyhotovena ve dvou kopiích a vždy musí obsahovat:

- jméno uživatele
- jméno subjektu poskytujícího službu
- podmínky a rozsah poskytování sociální služby ze strany poskytovatele a uživatele

### **2. 2. Vypovězení smlouvy ze strany uživatele**

Uživatel může smlouvu vypovědět kdykoliv a bez udání důvodů.

### **2. 3. Vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele služeb**

Služba může být ze strany poskytovatele ukončena tehdy, pokud:

- Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména, když je uživatel opakovaně pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, chová-li se uživatel vůči pracovníkům služby či ostatním uživatelům sociální služby opakovaně hrubě, agresivně či opakovaně diskriminuje pracovníka nebo určitou skupinu obyvatel. Pokud dojde k přímému ohrožení pracovníka uživatelem služeb (verbální útok, fyzický útok, psychický nátlak, sexuální obtěžování apod.). Nebo neplní-li uživatel opakovaně dohody zaznamenané v dokumentaci uživatele, jenž uzavřel s pracovníkem o dalším postupu v řešení své situace – v takovém případě dojde ze strany poskytovatele k ukončení spolupráce k okamžiku, kdy je písemná výpověď smlouvy doručena uživateli sociální služby. Pokud se nepodaří doručit písemnou výpověď smlouvy uživateli sociální služby, např. z důvodu jeho neznámého pobytu, bude mu písemná výpověď doručena ihned poté, co to bude možné; v takovém případě není poskytovatel povinen do doby doručení výpovědi této smlouvy poskytovat uživateli sociální službu.
- Uživatel sociální služby přestane na základě svého rozhodnutí s pracovníky poskytovatele sociální služby spolupracovat, tedy se stane neaktivním. V takovém případě se má za to, že uživatel smlouvu vypověděl a 45. den od data posledního záznamu v individuálním plánu uživatele dojde k zániku této smlouvy bez potřeby činit další právní jednání ze strany poskytovatele.
- Poskytovatel nebude schopen službu dále zabezpečit z důvodů provozních, odborných, finančních apod. V tomto případě nabídne organizace pomoc při hledání náhradní služby. Výpověď nabývá účinnosti ihned po oznámení uživateli.
- Dojde k zániku příslušné sociální služby (ztrátě identifikátoru sociální služby) – proces odebrání identifikátoru trvá dva měsíce. Po tuto dobu pracovníci uživatele informují o službách následné péče, a u těch z nich, u kterých lze v dané lhůtě jejich kauzy vyřešit,

je pracovníci poskytovatele s uživateli vyřeší. Se zánikem sociální služby automaticky zaniká i tato smlouva.

K ukončení spolupráce a tím i k ukončení platnosti smlouvy dojde i okamžikem naplnění stanoveného cíle spolupráce, tzn. podání dostatečného množství podpory, informací a dalších činností služby, aby uživatel mohl dále jednat sám. Toto ukončení je zaznamenáno do dokumentace uživatele a dochází tak k přirozenému ukončení smlouvy o poskytování sociální služby.

#### **2.4. Forma výpovědi – ukončení smlouvy:**

1. Výpověď ze strany poskytovatele služby – forma písemná
2. Výpověď ze strany uživatele služby – forma písemná, případně ústní (bude zaznamenáno v digitální složce uživatele)
3. Ukončení smlouvy při dosažení cílů spolupráce – forma písemná
4. Ukončení smlouvy při nemožnosti kontaktovat uživatele – písemné zaznamenání do digitální složky uživatele

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 5**

**„Individuální plánování  
průběhu sociální služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice



## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 5. „Individuální plánování průběhu sociální služby“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Individuální plánování průběhu sociální služby</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 „Směrnice pro činnost klíčového pracovníka“</b>	<b>5</b>

## **1. Kritérium**

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
  
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby ;
  
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
  
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
  
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

## **2. Individuální plánování průběhu sociální služby**

### **2. 1. Průběh poradenství**

Průběh poradenství vychází z osobního potenciálu a možností uživatelů služeb, sleduje dosažení osobních cílů uživatelů služeb a je plánováno uživatelem služby společně s pracovníkem poradny.

Konkrétní předmět spolupráce je zaznamenán v digitální složce uživatele služby v elektronické databázi poradny. Záleží na dohodě s klientem, může se jednat o jednorázové zakázky, o kterých jsou vedeny záznamy nebo dlouhodobější řešení situace vydefinované v individuálním plánu uživatele sociální služby. U jednoho konkrétního uživatele sociální služby může být vloženo i několik, na sebe navazujících či souběžně řešených individuálních plánů, a to včetně individuálních plánů nebo záznamů popisujících řešení jednorázových zakázek uživatele.

Během spolupráce mezi smluvními stranami dochází k pravidelnému vyhodnocování naplňování individuálního plánu, a to v periodě, která odpovídá rozsahu řešené zakázky, a která je v individuálním plánu jasně stanovena.

Každý uživatel má svého klíčového (sociálního) pracovníka, pracovníka poradny. Klíčový pracovník je konkretizován v digitální složce uživatele v elektronické databázi poradny.

Spolupráce mezi uživatelem služby a poskytovatelem probíhá na základě dobrovolnosti.

Uživatelé služeb mají možnost měnit své osobní cíle v průběhu využívání služeb. Pracovníci poradny zaznamenávají průběh služeb elektronicky do digitálních složek uživatelů služeb v databázi poradny. Za průběh poradenské služby odpovídá pracovník, který službu poskytl. Průběžné individuální plánování odpovídá jednotlivým intervencím uživatele s pracovníkem poradny. Jejich záznamy jsou vedeny v „Excelové záznamové tabulce konzultací (intervencí)“ a v databázi poradny.

### **2. 2. Systém sdílení informací**

Do digitálních složek v elektronické databázi poradny mají právo nahlížet pracovníci přímé péče v rámci poskytování konzultací danému uživateli 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. Rovněž v rámci pravidelných porad poradny jsou předávány informace mezi pracovníky poradny.

### **2. 3. Systém kontroly poskytovaných služeb**

Vedoucí poradny průběžně nahlíží do digitálních složek uživatelů v databázi poradny v rámci kontroly a poskytuje pracovníkům zpětnou vazbu k provádění poradenství. Součástí kontroly poskytovaných služeb jsou dotazníky pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb.

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

### 3. „Směrnice pro činnost klíčového pracovníka“

#### **Klíčový pracovník**

- Klíčový pracovník je přidělen na základě regionální příslušnosti klienta nebo přímo v souladu s přáním klienta.
- Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované konkrétnímu uživateli, iniciativně si všimnout právě jeho potřeb a spokojenosti, hájit jeho zájmy.
- Uživatel ví, kdo je jeho klíčový pracovník, zná jeho roli.
- Pokud klíčový pracovník z nějakého důvodu uživateli nevyhovuje, uživatel může a má právo požádat o jeho změnu vedoucího poradny.
- Pokud klíčový pracovník nezvládá svou roli u konkrétního uživatele / např. z důvodu trvalého nesouladu s uživatelem, vzájemné antipatie.... /, má také on právo odstoupit z funkce klíčového pracovníka u tohoto konkrétního uživatele.
- Pro případ své nepřítomnosti má každý klíčový pracovník pověřeného svého zástupce, který v případě dlouhodobé nepřítomnosti plní funkci klíčového pracovníka.
- Uživatel má právo se s jakoukoliv akutní potřebou obrátit i na kohokoliv z ostatních zaměstnanců poradny dle své úvahy a výběru.

#### **Kompetence klíčového pracovníka**

- Zodpovídá za tvorbu individuálních plánů a podílí se na jejich realizaci.
- Iniciativně si všimá zájmů a potřeb uživatelů a reaguje adekvátně na jejich požadavky a potřeby.
- Spolupodílí se s uživatelem na zjišťování jeho osobních cílů ve spolupráci s ostatními členy týmu, v případě potřeby navrhne konzultaci s psychologem, či jiným odborníkem, n. nabídne služby dobrovolníků, či pracovníků v sociálních službách (doprovody, asistence apod.). Pracovníci v sociálních službách pomáhají při uplatňování práv n. zájmů klientů (např. doprovody na úřady a další zařízení, asistence při vyplňování formulářů, vyhledávání informací o volnočasových aktivitách apod.) a mohou také poskytnout klíčovému (sociálnímu) pracovníkovi sociální depistáž - předání informace o klientech ohrožených sociálním vyloučením.
- V případě, že se uživatel neumí i přes všechny nabídnuté informace rozhodnout, využije klíčový pracovník všech svých zkušeností a znalostí, které při práci s uživatelem nabyt a navrhne řešení, které dle jeho zkušeností nejvíce odpovídá požadavkům a přáním uživatele – toto pak zkonzultuje s uživatelem a pracovním týmem.
- Přijímá podněty od uživatelů a předává je k dalšímu řešení, hájí zájmy, bezpečí uživatelů a jejich důstojnost.
- Snaží se s uživateli vytvářet partnerský vztah a navozuje pocit bezpečí a důvěry.
- Seznamuje uživatele s poskytovanými službami v poradně a případně i s aktivitami kolegů v rámci o.p.s. Živá paměť.
- Má na starosti digitální složku jednotlivých uživatelů.

- Klíčový pracovník se vyhýbá **zneschopňování** uživatele – naopak se snaží hledat možnosti pro lepší spolupráci s ním – minimalizuje případnou neúčelnou a nadměrnou péči, která znemožňuje rozvoj dovedností uživatele.
- Klíčový pracovník je povinen aktivně hledat možnosti, jak zlepšit komunikaci s klientem, včetně použití alternativních způsobů komunikace.
- **Povinností klíčového pracovníka je vhodnou formou seznamovat uživatele se všemi informacemi / např. metodické pokyny, provozní řád apod. /, které mají přímý dopad na jeho život.**
- **Klíčový pracovník jedná vždy v souladu s “Etickým kodexem pracovníka Poradny pro oběti nacismu”, který vychází a je v souladu s Etickým kodexem sociálního pracovníka.**

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 6**

**„Dokumentace o poskytování  
sociální služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 6. „Dokumentace o poskytování sociální služby“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Dokumentace o poskytování sociální služby</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 „Archivační a skartační řád“</b>	<b>5</b>

## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;

c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby;



## **2. Dokumentace o poskytování sociální služby**

### **2. 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.

Při zpracování a uchování osobních údajů pracovníci poradny postupují v souladu s povinnostmi vyplývajícími z platných právních předpisů týkajících se ochrany soukromí vyplývajících z ustanovení § 11, § 12, § 18 odst. 2 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“) a nařízení (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů („nařízení“ nebo „GDPR“), stejně tak jako z dalších závazných právních norem včetně zákona č. 256/1992 o ochraně osobních údajů v informačních systémech.

Odborné sociální poradenství je poskytováno obětem nacismu, jejich příbuzným či osobám o ně pečujícím na území ČR. Při prvním kontaktu s obětí nacismu je vždy uvedeno, z jakého zdroje poradna obdržela kontakt na uživatele služeb.

### **2. 2. Sdílení osobních údajů s třetími osobami 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 platí pouze pro vyřešení dané situace.

## 3. ARCHIVAČNÍ A SKARTAČNÍ ŘÁD

Spisový a skartační řád je souhrn pravidel pro vedení spisové služby, která musí:

- být vedena jednotně, racionálně a přispívat k pružnějšímu a kvalitnějšímu zabezpečování výkonu organizace
- podávat úplnou a přesnou evidenci o dokumentech, které byly organizaci doručeny nebo které vznikly z její činnosti
- poskytovat podklady k prokázání určitých skutečností
- dokladovat činnost organizace pro interní a externí kontrolní činnost

K zabezpečení výše uvedeného účelu vydává ředitel organizace tento „Archivační a skartační řád“:

### 1. Úvodní ustanovení

Vymezení použitých pojmů:

#### Dokument

Je každá písemná, obrazová, zvuková, elektronická nebo jiná zaznamenaná informace, ať již v podobě digitální nebo analogové, která byla organizace doručena nebo vznikla z její činnosti.

#### Datová zpráva

Jsou všechna elektronická data, která lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenos dat elektronickou formou. Zprávu tvoří obálka a obsah zprávy. Obdobně jsou formovány zprávy přijaté a odeslané e-mailem.

#### Dokument v digitální podobě

Dokument tvořený jedním nebo více digitálními soubory, uchovávaný v libovolném formátu na médiu pro uchovávání dokumentů v digitální podobě.

#### Dokument v analogové podobě

Informace zaznamenaná na papírovém nebo jiném hmotném nosiči.

#### Elektronický podpis

Údaje v elektronické podobě vytvořené na základě platného certifikátu, které jsou připojené k dokumentu v digitální podobě, nebo jsou s ním logicky spojené, a které slouží k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k dokumentu v digitální podobě.

### Evidence dokumentů

V rámci “Poradny pro oběti nacismu” jsou dokumenty vedeny od r. 2022 pouze elektronicky jako přílohy v digitálních složkách klientů v databázi poradny.

Do r. 2022 byly rovněž vedeny paralelně ve spisové dokumentaci klientů.

### Spis

Soubor dokumentů vztahujících se k jedné záležitosti.

### Skartační lhůta

Doba, po kterou musí být dokument uložen na určeném místě nebo na digitálním úložišti. Skartační lhůty vychází z právních a promlčecích lhůt a nelze je zkracovat.

### Skartační znak

Skartační znak A – označuje dokumenty trvalé dokumentační hodnoty, které budou ve skartačním řízení navrženy k uložení v archivu.

Skartační znak B – označuje dokumenty bez trvalé dokumentační hodnoty, které budou ve skartačním řízení navrženy ke zničení.

Skartační znak V – označuje dokumenty, jejichž hodnotu nelze v okamžiku vzniku nebo přijetí organizací stanovit a jejichž hodnota bude stanovena ve skartačním řízení.

Archivační a skartační řád (dále jen „řád“) upravuje postup při manipulaci s dokumenty (příjem, třídění, evidenci, oběh, vyhotovování, vyřizování, odesílání, ukládání a ochrany dokumentů) organizace a jejich vyřazování po uplynutí skartačních lhůt na základě právních předpisů.

Za dokumenty, které nejsou úředního charakteru, a tudíž se neevidují, se pro účely spisového řádu považují brožury, knihy, časopisy, noviny, obecné nabídky od firem apod.

Zásilky označené na prvním místě jménem adresáta může otevřít pouze adresát.

Spisovou službu v organizace provádějí:

- a) ředitel organizace
- b) sociální pracovníci organizace

## **2. Příjem dokumentů v analogové podobě, evidence dokumentů v analogové podobě**

**Ředitel organizace nebo sociální pracovníci** provádí prvotní třídění dokumentů. Ředitel organizace otevírá všechny doručené zásilky vyjma adresovaných na jméno a příjmení, které je uvedeno na prvním místě adresy před označením organizace, případně označení pozn. „Do vlastních rukou“.

**Ředitel organizace nebo sociální pracovníci** neprodleně přijaté dokumenty zaevidují do příslušných spisů nebo elektronické databáze.

**Ředitel organizace nebo sociální pracovníci** ponechají obálku u zásilek v případě, že není na samotném dokumentu uvedeno datum nebo rozchází-li se výrazně datum uvedené na písemnosti s datem poštovního razítka, není-li písemnost podepsána, a to v případě, je-li uvedeno jméno i adresa podatele, má-li datum na obálce význam z hlediska právního (např. pro dodržení lhůt k vyřízení), u stížností a je-li adresa odesílatele uvedena pouze na obálce.

### **3. Příjem dokumentů v elektronické podobě**

Dokumenty zasílané organizaci v elektronické podobě přijímá **ředitel organizace nebo sociální pracovníci** organizace na adresách:

[voves@zivapamet.cz](mailto:voves@zivapamet.cz), [info@zivapamet.cz](mailto:info@zivapamet.cz)

[advini@zivapamet.cz](mailto:advini@zivapamet.cz), [oplustil@zivapamet.cz](mailto:oplustil@zivapamet.cz), [brejchova@zivapamet.cz](mailto:brejchova@zivapamet.cz)

Pokud je dokument úředního charakteru doručen v digitální podobě přímo do e-mailové schránky organizace, ředitel organizace rozhodne podle povahy dokumentu a obsahu důležitosti, zda ho nebude dále archivovat, zda ho bude dále archivovat na iCloudu počítače v ředitelně a nebo, zda ho převede do analogové podoby k založení do příslušného spisu.

Pokud je dokument doručen do datové schránky organizace, ředitel organizace postupuje při výběru jeho zaevidování a převedení do analogové podoby obdobně. Navíc platí v případě doručení do datové schránky vždy, že všechny dokumenty doručené do datové schránky organizace, ukládá ředitel organizace v elektronické podobě do k tomuto účelu určené složky na iCloudu počítače umístěného v kanceláři ředitele. Doručené zprávy se uloží do úložiště doručených datových zpráv ve tvaru, ve kterém byly přijaty, včetně příloh. Do úložiště mají přístup pouze pověřeni zaměstnanci.

Každý dokument zasláný organizaci elektronickou cestou, který je opatřen elektronickým podpisem, je ředitelem organizace uložen na iCloudu počítače a dle potřeby i v analogové podobě k založení do příslušného spisu.

Je-li organizaci doručena zpráva na flash disku nebo kompaktním disku, musí být předána řediteli organizace nebo sociálním pracovníkům ke zpracování datové zprávy na tomto nosiči. S datovou zprávou se dále manipuluje obdobně, jako by byla doručena do e-mailové schránky. Nečitelná, zavirovaná nebo jinak poškozená média nebudou zpracována.

### **4. Vyřizování dokumentů**

K vyřizování dokumentů jsou stanoveny lhůty v příslušných právních předpisech.

Veškeré dokumenty týkající se jedné věci, tvoří spis.

Údaje o vyřízení dokumentu se evidují ve spisu a elektronicky. Vyřídí-li ředitel organizace nebo sociální pracovníci záležitost ústně, tj. osobně nebo telefonicky, učiní o tom záznam na dokumentu, případně připojí úřední záznam na zvláštním listu.

## **5. Podepisování dokumentů a užívání razítek**

Veškeré dokumenty odesílané v analogové podobě jménem organizace podepisuje ředitel organizace nebo sociální pracovníci a připojí k podpisu razítko organizace.

Na písemnosti musí být vždy uvedeno jméno, příjmení a funkce podepisujícího.

Stejnopis dokumentu musí mít stejné náležitosti jako originál, za což odpovídá zpracovatel.

## **6. Odesílání dokumentů**

Dokumenty vystavené jménem organizace v analogové podobě odesílá ředitel organizace nebo sociální pracovníci organizace obyčejnou poštou, doporučeně, na doručky nebo do vlastních rukou, spěšně, jako balíky podle jejich závažnosti a objemu.

Při odesílání různých zásilek jednomu adresátu se, pokud je to možné, sdruží do společné zásilky.

Dokumenty vystavené jménem organizace v elektronické podobě odesílá ředitel organizace nebo sociální pracovníci a do e-mailových schránek adresátů. Do datových schránek adresátů je odesílá ředitel organizace.

## **7. Ukládání dokumentů**

Veškeré dokumenty, až do vyřazení do archivu, jsou ukládány v uzamykatelných skříních, bednách a pořadačích. Dokumenty týkající se osobních záležitostí jednotlivých uživatelů nebo související se sociální agendou organizace se ukládají až do vyřazení do archivu v kanceláři Poradny pro oběti nacismu.

Dokumenty týkající se účetní evidence organizace nebo související s ekonomickou agendou organizace se ukládají až do vyřazení do archivu v kanceláři ředitele organizace. Dokumenty týkající se jednotlivých pracovníků nebo související s personální a mzdovou agendou organizace se ukládají až do vyřazení do archivu v kanceláři ředitele. Pro ukládání dokumentů účetní evidence platí zvláštní předpis – zákon o účetnictví č. 563/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Vyřízené dokumenty se ukládají zejména v archivních krabicích podle věcných hledisek. Za úplnost a přehlednost označení odpovídající odpovědní pracovníci organizace podle míst jejich správy a uložení.

## **8. Vyřazování dokumentů, skartační řízení**

Skartační řád stanoví postup při vyřazování dokumentů z archivu organizace v procesu skartačního řízení. Je závazný pro všechny pracovníky organizace.

Žádné dokumenty nemohu být zničeny bez řádného skartačního řízení.

Skartační lhůty vyjadřují dobu, po kterou dokument zůstává po vyřízení uložen v archivu organizace. Lhůta se počítá od 1. dne roku následujícího po vyřízení a uzavření dokumentu, nebo celého spisu.

K provedení skartačního řízení jsou ředitelem organizace pověřeni odpovědní pracovníci organizace podle míst jejich správy a uložení.

Zaměstnanec pověřený vedením archivu v roce následujícím po uplynutí skartačních lhůt vyhotovuje skartační návrhy a překládá je ke schválení řediteli organizace.

O uložených dokumentech v archivu organizace vede zaměstnanec pověřený vedením archivu evidenci („Archivní knihu“).

Lhůty skartačního řízení stanovuje ředitel organizace v „Ročním plánu organizace“.

## 9. Skartační lhůta

Určuje se počtem let od 1. ledna roku následujícího po vyřízení dokumentu nebo po uzavření spisu. Během skartační lhůty je vyřízený dokument uložen v kanceláři ředitele organizace po jejím uplynutí se pak zařadí do skartačního řízení. Skartační lhůta se označuje číslicí a řadí se za skartační znak.

Skartační lhůty podle § 35 a) zákona č. 582/1991 Sb. o organizaci a provádění sociálního zabezpečení:

- faktury, daňové doklady, bankovní výpisy, přehledy pro zdravotní pojišťovny a ČSSZ – **skartační lhůta 10 let**
- pokladní doklady – **skartační lhůta 5 let**
- korespondence, docházka – **skartační lhůta 3 roky**
- mzdové listy, Evidenční listy důchodového pojištění (ELDP) – **skartační lhůta 30 let** (dle doporučení 45 let)
- spisová dokumentace klientů „Poradny pro oběti nacismu“, vedená do r. 2022 - **skartační lhůta 10 let**

### Skartační znak:

Po uzavření spisu (vyřízení dokumentu) ředitel organizace rozhodne, jak se s dokumenty po uplynutí skartační lhůty dále naloží. Na základě „Skartačního a archivačního řádu“ se dokumenty a uzavřené spisy třídí do tří základních skupin a opatří se odpovídajícím znakem:

**A (archivovat)** – této skupině odpovídají dokumenty s trvalou hodnotou, po uplynutí skartační lhůty se předá do archivu

**S (skartovat)** – po uplynutí skartační lhůty se nechá skartovat

**V (výběr)** – po uplynutí skartační lhůty ředitel organizace rozhodne, jestli se spis dá skartovat nebo se uloží do archivu

Za jednotlivé skupiny se píše číslice, která udává počet roků skartační lhůty. Skartační lhůta začíná běžet prvním lednem následujícího roku po uzavření spisu (po vyřízení dokumentu).

## 10. Řízení a kontrola

Za řádný výkon spisové služby a dodržování tohoto řádu zodpovídá ředitel organizace.

Dohled a kontrolu nad dodržováním tohoto řádu vykonává ředitel organizace. Za manipulaci s dokumenty odpovídají odpovědní pracovníci organizace podle míst jejich správy a uložení.

# VZOR

## Skartační návrh /Návrhy na výběr dokumentů ve skartačním řízení

Na základě zákona č. 190/2009 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, v platném znění, vyhl. č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby a v souladu s „Skartačním a archivačním řádem“ který nabyl účinnosti dne 21. 7. 2017, navrhuji vyřadit dokumenty uvedené v příloze.

Do skartačního řízení byly zahrnuty dokumenty „.....“ v ....., příspěvkové organizace, z let....., s uplynulou lhůtou, které nejsou správně či provozně potřebné pro další činnost organizace. Dokumenty jsou uloženy v archivu organizace:

Poř. číslo	Spisový znak	Druh dokumentu
------------	--------------	----------------

Období – rok	Skartační znak a lhůta	Počet evidovaných jednotek
--------------	------------------------	----------------------------

Přiložený seznam dokumentů navržených na vyřazení zahrnuje dokument skupiny .... („A“, „S“ a „V“).

Žádám o odborné posouzení dokumentů a povolení jejich skartace:

Jméno a příjmení pracovníků skartační komise ve složení:

Pracovníka odpovědného za správu a uložení dokumentace podle jejího charakteru:

.....

.....

Titul, jméno a příjmení

Podpis

Pracovníka odpovědného za správu archivu:

.....

.....

Titul, jméno a příjmení

Podpis

Souhlasím s vyřazením a povoluji skartaci výše uvedených dokumentů z archivu organizace „Živá paměť“

V ..... dne:.....

.....



**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 7**

**„Stížnosti na kvalitu nebo  
způsob poskytování sociální  
služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>Č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Standard kvality č. 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 Vzor formuláře „Stížnost“</b>	<b>6</b>

## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## **2. Stížnosti na kvalitu nebo na způsob poskytování sociálních služeb**

### **2. 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, který je bude zastupovat při vyřizování stížnosti. Za vyřizování stížností je odpovědný vedoucí poradny, na kterého se uživatelé mohou obrátit ústně či písemně.

V případě nepřítomnosti odpovědného pracovníka je povinen stížnost přijmout kterýkoliv z pracovníků poradny a neprodleně ji předat vedoucímu pracovníkovi poradny. Je-li v době přebírání stížnosti vedoucí poradny dlouhodobě nepřítomen a jeho nepřítomnost by mohla zapříčinit nedodržení lhůty pro vyřízení stížností, je pracovník, který stížnost přebírá, povinen předat ji do tří dnů řediteli organizace.

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

Kontaktní osoba pro podávání stížností za poradnu:

Bc. Helena Advini, Poradna pro oběti nacismu, Na Poříčí 12, 110 00, Praha 1, telefon: 224 872 100, e-mail: [advini@zivapamet.cz](mailto:advini@zivapamet.cz)

Ředitel organizace „Živá paměť, o.p.s.“:

Mgr. Pavel Voves, Živá paměť, o. p. s., Na Poříčí 12, 110 00, Praha 1, telefon: 224 872 737, e-mail: [voves@zivapamet.cz](mailto:voves@zivapamet.cz).

### **2. 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“. Každý pracovník, který přijme ústní či písemnou stížnost ji má povinnost zaevidovat následujícím způsobem:

- vyplnit „Formulář o stížnosti“, ve které se zaznamenává datum převzetí stížnosti a datum vyřízení stížnosti, tj. do 30 dní od podání stížnosti
- pokud si uživatelé služeb přejí být vyrozuměni o způsobu vyřešení jejich stížnosti, pak jsou pracovníci poradny povinni zaznamenat do formuláře jméno uživatelů a kontakt, kam bude ve lhůtě 30 dní od podání stížnosti doručeno vyrozumění o postupu řešení dané stížnosti
- pokud uživatelé podávají stížnost anonymně, bude ve formuláři vepsáno v kolonce – ANONYM a v kolonce kontakt – [www. zivapamet.cz](http://www.zivapamet.cz)
- vyplněný formulář o stížnosti založí pracovníci do „Knihy stížností“.

### **2. 3. Vyrozumění o stížnosti**

Všichni uživatelé, kteří podají stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb a přejí si být vyrozuměni o způsobu vyřešení jejich stížnosti, budou vyrozuměni o řešení této stížnosti ve lhůtě 30 dní od data podání stížnosti. K řešení stížnosti je vyplněn “Formulář o stížnosti”, který je pak založen do “Knihy stížností”.

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností jsou dostupná rovněž ve webových stránkách společnosti: [www.zivapamet.cz](http://www.zivapamet.cz).

**Příloha č. 1. k SQ 7**

**Počet listů: 1**

### **3. „Stížnost“**

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost  
Poradna pro oběti nacismu  
Praha**

Počet listů: 1

---

**Stížnost**  
**ev. č.: .....**

Datum podání stížnosti:	
Datum vyřízení stížnosti:	
Jméno uživatele, který stížnost podal:	
Kontakt:	
Jméno pracovníka, který stížnost převzal:	
Jméno řešitele:	
Obsah stížnosti:	
Způsob vyřešení stížnosti:	

.....  
podpis stěžovatele

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 8**

**„Návaznost poskytované  
sociální služby na další  
dostupné zdroje“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini  
sociální pracovnice

## Obsah

<b>Č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>SQ č. 8 „Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 „Přehled IC v krajích“</b>	<b>5</b>



## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;

b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejích individuálně určených potřeb;

c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj;

## **2. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

### **2. 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 navazuje za účelem zajištění péče pro uživatele ve všech regionech spolupráci s dalšími neziskovými organizacemi.

### **2. 2. Informovanost uživatelů služeb**

Poradna dále informuje uživatele služeb o činnosti dalších organizací a institucí, ať už státních či nestátních, na které se mnohou 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. 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.

### 3. Přehled intervenčních center v ČR (IC)

**IC Brno**, Spondea, o.p.s., Sýpka 25, Brno – Černá Pole, tel.: 544 501 121, 739 078 078, [www.ic-brno.cz](http://www.ic-brno.cz)

**IC České Budějovice**, Diecézní charita České Budějovice, Kanovnická 18, České Budějovice, tel.: 386 323 016, 603 281 300, (další pracoviště IC: Strakonice, Tábor), [www.dchcb.cz](http://www.dchcb.cz)

**IC Havířov** (spádovost Bruntálsko, Karvinsko, Frýdecko-Místecko), Slezská Diakonie, Opletalova 4/607, Havířov – Šumbark, tel.: 596 611 239, 739 500 634, [www.slezskadiakonie.cz](http://www.slezskadiakonie.cz)

**IC Hradec Králové**, Oblastní charita Hradec Králové, Kotěrova 847/ 5, Hradec Králové, tel.: 495 530 033, 774 591 383, [www.charitahk.cz](http://www.charitahk.cz)

**IC Kladno**, Zařízení sociální intervence Kladno, Jana Palacha 1643, Kladno, tel.: 312 292 334, 312 292 333, [www.zsi-kladno.cz](http://www.zsi-kladno.cz)

**IC Liberec**, Centrum intervenčních a psychosociálních služeb Libereckého kraje, p.o., Tanvaldská 69, Liberec, tel.: 482 311 632, 776 776 501, (další pracoviště IC: Česká Lípa, Frýdlant, 2 Jilemnice), [www.cipslk.cz](http://www.cipslk.cz)

**IC Nymburk**, Respondeo. z.s., nám.Přemyslovců 14/11, Nymburk, tel.: 325 511 148, 775 561 844, (další pracoviště IC: Mladá Boleslav, Kolín), [www.respondeo.cz](http://www.respondeo.cz)

**IC Olomouc**, Středisko sociální prevence Olomouc, p.o., Na Vozovce 26, Olomouc, tel.: 585 754 736, 774 406 453, (další pracoviště IC: Prostějov, Šumperk, Přerov, Jeseník ), [www.ssp-ol.cz](http://www.ssp-ol.cz)

**IC Ostrava** (spádovost Ostravsko, Opavsko, Novojičínsko), Bílý kruh bezpečí, z.s., ul. 28 října 124, Ostrava, tel.: 597 489 207, 739 449 275, (další pracoviště IC: Opava, Nový Jičín), nonostop Linka pro oběti kriminality a domácího násilí 116 006 (celá ČR), [www.bkb.cz](http://www.bkb.cz)

**IC Pardubice**, SKP- Centrum, o.p.s., E. Košťála 1014, Pardubice, tel.: 466 260 528, 774 755 744, [www.skp-centrum.cz](http://www.skp-centrum.cz)

**IC Plzeň**, Diecézní charita Plzeň, Cukrovarská 16, 301 00 Plzeň, tel.: 777 167 004, [www.dchp.cz](http://www.dchp.cz)

**IC Praha**, Centrum sociálních služeb Praha, p.o., Chelčického 39, Praha, tel.: 281 911 883, 734 510 292, [www.csspraha.cz](http://www.csspraha.cz)

**IC Příbram**, proFem – centrum pro oběti domácího a sexuálního násilí, o.p.s., Dlouhá 97, Příbram, tel.: 774 433 034, [www.profem.cz](http://www.profem.cz)

**IC Sokolov**, Pomoc v nouzi, o.p.s., J.K.Tyla 461, Sokolov, tel.:359 807 001, 736 514 095, (další pracoviště IC: Karlovy Vary, Cheb), [www.pomocv nouziops.cz](http://www.pomocv nouziops.cz)

**IC Ústí nad Labem**, Spirála, z.s., K Chatám 22, Ústí nad Labem, tel.: 475 511 811, (další pracoviště IC: Chomutov, Louny, Rumburk, Most, Děčín, Litoměřice), [www.spirala-ul.cz](http://www.spirala-ul.cz)

**IC Vysočina**, Psychocentrum – manželská a rodinná poradna Kraje Vysočina, Masarykovo nám. 47, Jihlava, tel. 567 215 532, 606 520 546, [www.intervencni-centrum.cz](http://www.intervencni-centrum.cz)

**IC Zlín**, Centrum poradenství pro rodinné a partnerské vztahy, p.o., U Náhonu 5208, Zlín, tel.: 577 210 809, 777 219 150, (další pracoviště IC: Kroměříž , Uherské Hradiště, Vsetín), [www.centrum-poradenstvi.cz](http://www.centrum-poradenstvi.cz).

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 9**

**„Personální a organizační  
zajištění sociální služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini  
sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>SQ 9 Personální a organizační zajištění sociální služby</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Personální zajištění služeb</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 „Personální zajištění služby“</b>	<b>5</b>

## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována;

b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců;

c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

## **2. Personální zajištění služeb**

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

### **2.1. Kvalifikační předpoklady**

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

### **2. 2. Osobní požadavky**

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



## Příloha č. 1 k SQ 9

Počet listů: 2

### 3. Personální zajištění služby

Tabulka zaměstnanců

<b>Funkce</b>	<b>Požadavky na vzdělání</b>	<b>Rozsah úvazku</b>
Ředitel organizace a supervizor	vysokoškolské, humanitní směr	0,3
Vedoucí poradny a sociální pracovník	vysokoškolské, sociální práce	0,8
Sociální pracovník	vysokoškolské, humanitní směr	1,0
Sociální pracovník a koordinátor dobrovolníků	VOŠ vzdělání, sociální práce	0,6
Pracovník v sociálních službách	SŠ vzdělání a odborné akreditované školení	0,5
Pracovník v sociálních službách	SŠ vzdělání a odborné akreditované školení	0,5
Dobrovolníci	interní školení, zařazení v registru	v souladu s dohodou o provedení činnosti



**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 10**  
**„Profesní rozvoj  
zaměstnanců“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Profesní rozvoj zaměstnanců</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Profesní rozvoj zaměstnanců</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Příloha č. 1 „Hodnocení pracovníka poradny“</b>	<b>5</b>

## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace;

b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje;

c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje;

e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

## **2. Profesní rozvoj zaměstnanců**

### **2. 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. Dále pravidelně pracovníkům nabízí vhodné kurzy, školicí akce či konference akreditovaných vzdělávacích agentur a zabezpečuje i finančně toto další vzdělávání pracovníků, a to v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok daných zákonem 108/2006 Sb., čímž si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

### **2. 2. Kontrola a výměna informací mezi zaměstnanci**

Vedoucí poradny se s ostatními pracovníky poradny pravidelně schází a konzultuje průběh poskytování poradenských služeb uživatelům služeb, specifika složitých případů a poskytuje zpětnou vazbu, případně pomoc při řešení zakázek klientů. Dochází rovněž k vzájemné výměně užitečných informací, např. o novinkách v sociálním systému, zákonech, navazujících službách, užitečných školení k oboru apod..

Vedoucí poradny také může být přítomna u konzultací i při vedení telefonních hovorů, kdy se konzultace aktivně neúčastní a průběžně nahlíží do digitálních záznamů o klientech v databázi poradny.

Výjimkou jsou případy, kdy si uživatelé služeb přejí konzultovat soukromě v jiné místnosti. Kontrola těchto případů ze strany vedoucí poradny je prováděna nahlédnutím do digitálních záznamů o klientech v databázi poradny, kde jsou založeny veškeré informace o průběhu uskutečněných konzultací.

### **2. 3. Hodnocení**

K hodnocení pracovníků dochází pravidelně při intervizích poradny, které se konají jednou měsíčně. Pracovníci zde mají možnost provést i vlastní sebehodnocení. Dále každý pracovník obdrží průběžně osobní hodnocení ze strany vedení organizace.

### **2. 4. Odměny**

Pracovníci mohou v rámci výplaty obdržet mimořádné odměny, o kterých rozhoduje ředitel organizace. Součástí systému odměňování pracovníků je plné, případně částečné hrazení poplatků za školení a rovněž pátý týden dovolené.

## Hodnocení pracovníka Poradny pro oběti nacismu

Hodnocené období:

Pracovní pozice:

Jméno a příjmení zaměstnance:

Jméno a příjmení hodnotitele:

### **HODNOCENÍ PRACOVNÍHO VÝKONU:**

#### **A/ Kritéria hodnocení:**

- 1 – zcela nevyhovující, s velkými výhradami.....získané body 0
- 2 – s mírnými výhradami.....získané body 2
- 3 – bez výhrad, velmi dobrý.....získané body 3
- 4 - vynikající, nadprůměrný.....získané body 4

#### **B/ Oblasti hodnocení:**

##### **1/Kvalita pracovního výkonu.....**

- plnění činností, které vyplývají z popisu funkce
- odbornost, samostatnost, spolehlivost
- kvalita a přesnost provedené práce

##### **2/ Pracovní iniciativita.....**

- aktivita při výkonu práce
- komunikace se spolupracovníky
- ochota zlepšovat svůj výkon, vzdělávat se
- komunikace s nadřízenými

##### **3/ Pracovní disciplína.....**

- dodržování firemní kultury, pravidel a pokynů nadřízených
- plnění pracovního řádu

**Dosažený celkový počet bodů (max. 12 bodů):.....**







**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4. 2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 11**

**„Místní a časová dostupnost  
poskytované sociální služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby</b>	<b>4</b>

## **1. Kritérium**

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

## **2. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby**

### **2. 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 sociálních služeb. Minimální počet hodin, kdy je poradna otevřena pro veřejnost, je 12 hodin týdně.

### **2. 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 maximální 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.

### **2. 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.

Prostředí a podmínky poskytování služeb se řídí rovněž Provozním řádem poradny.

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 12**

**„Informovanost o  
poskytované sociální službě“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini  
sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Informovanost o poskytované sociální službě</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Informovanost o poskytované sociální službě</b>	<b>4</b>

## **1. Kritérium**

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



## **2. Informovanost o poskytované sociální službě**

2. 1. 1. Poradna zpřístupňuje veřejnosti informace o poskytovaných službách.

2. 1. 2. V poradně jsou uživatelům na požádání předloženy Standardy poskytování služeb „Poradny pro oběti nacismu“ a další materiály týkající se práv uživatelů služeb. Materiály jsou zpracovávány ve formě odpovídající potřebám a možnostem okruhu osob poradny.

2. 1. 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 poradny, adresu, návštěvní hodiny a telefonické spojení.

2. 1. 4. Poradna informuje o své činnosti především prostřednictvím výroční zprávy o. p. s. „Živá paměť“. A internetových stránek [www.zivapamet.cz](http://www.zivapamet.cz) .



**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

# **SQ č. 13**

## **„Prostředí a podmínky“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini  
sociální pracovnice

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Prostředí a podmínky</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Prostřední a podmínky</b>	<b>4</b>

## **1. Kritérium**

a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob;

b) Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

## **2. Prostředí a podmínky**

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

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

2. 3. Poradna dodržuje platné normy v oblasti hygienických a bezpečnostních předpisů.



**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 14**

**„Nouzové a havarijní situace“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovnice



## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>Nouzové a havarijní situace</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Vybrané nouzové a havarijní situace</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 “Požární a evakuační plán”</b>	<b>13</b>

## **1. Kritérium**

- a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;
  
- b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální 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.

## **2. Vybrané nouzové a havarijní situace**

### **2.1. Řešení nouzových a havarijních situací**

Zařízení a pracovníci jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.

#### **2. 1.1. Domácí násilí**

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

#### **2. 1. 2. Situace, kdy uživatel služeb při návštěvě v domácnosti neotvírá**

Pokud se má uskutečnit setkání s uživateli služeb na objednání v jejich domácnosti a oni neotvírají, pokusí se pracovníci dostupnými prostředky a způsoby zjistit, zda jsou uživatelé služeb doma (dotazy u sousedů, telefon, atd.). Pokud se pracovníkům nepodaří s určitostí ověřit, že uživatelé domov opustili, jsou povinni volat číslo 112 a popsat situaci. Obdobně budou pracovníci postupovat v případech, že ucítí z bytu uživatele plyn.

#### **2. 1. 3. Agresivní chování uživatelů nebo chování psychiatricky nemocných uživatelů**

Pracovníci se pokusí takové uživatele uklidnit, přitom dbají základních zásad bezpečnosti při jednání s tímto druhem uživatelů a základních zásad krizové intervence:

- pracovníci by měli dbát zejména na to, aby v místnosti bylo uzavřeno okno, neměli by se před okno stoupat a pokud možno v tom zabránit i uživatelům služeb.
- Pokud to bude možné, neměli by uživatele služeb nechávat v místnosti samotné. V situaci, kdy uživatelé budou neovladatelní, 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.

#### **2. 1. 4. Poškození majetku klienta**

Živá paměť, o. p. s., má uzavřenou pojistnou smlouvu o pojištění podnikatelských rizik, která se vztahuje na odpovědnost za škodu způsobenou poskytováním sociálních služeb na základě zákona 108/2006 Sb., v platném znění.

#### **2. 1. 5. Nabídnutí úplatku**

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

## **2. 2. Definice pojmů**

### **2. 2. 1. Nouzová situace**

je situace nebezpečná a zpravidla nepředvídaná, vyžadující co nejrychlejší ukončení.

### **2. 2. 2. Havarijní situace**

je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí.

### **2. 2. 3 Mimořádná situace**

je taková situace, která může nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou.

## **Nouzové, havarijní a mimořádné situace**

nejsou spojeny pouze s provozem budov, mohou nastat i v jiných situacích při poskytování sociálních služeb např. na ulici, v bytech uživatelů, při organizované akci atd..

## **2. 3. Prevence krizových situací a vyhledávání rizik**

Prevence jako soustava opatření, která mají předcházet nějakému nežádoucímu jevu.

### **Hlavními úkoly jsou:**

1. Včasné vyhledání a vyhodnocení rizik.

(Přehled možných zdrojů rizik je výčet konkrétních hrozeb, které mohou způsobit vznik krizové situace.)

2. Přijímání adekvátních rozhodnutí.

3. Přijetí adekvátních 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:**

- Konat pravidelná setkání personálu s vedoucím poradny.
- Řešit aktuální problémy a rizika provozu zařízení.
- Soustavně se vzdělávat ve standardech kvality poskytování soc. služeb a interní dokumentace.

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

## **2. 4. Krizové, nouzové a havarijní situace a jejich řešení**

### **2. 4. 1. Krizové situace na straně uživatelů**

1. ztráta uživatele (uživatel se nedostaví v domluvenou dobu)
2. náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele
3. úmrtí uživatele
4. pokus o sebevraždu
5. poškození nebo zcizení majetku uživatele
6. agresivní chování uživatele
7. agresivní chování třetí osoby nebo zvířete (rodinný příslušník, soused apod.)
8. vyčerpání finančních rezerv
9. zablokované dveře ležícím uživatelem
10. domácí násilí

### **2. 4. 2. Řešení krizových situací na straně uživatelů**

#### **2. 4. 2. 1. Ztráta uživatele**

##### Prevence

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

##### Situace

- pracovník, který zjistí nepřítomnost uživatele, se ho pokusí kontaktovat na mobilní telefon
- při neúspěšném telefonickém kontaktu nahlásí skutečnost vedoucímu poradny nebo zastupujícímu pracovníkovi
- získává informace od osob, které uživatele znají, případně od rodinných příslušníků
- po určené době informuje rodinné příslušníky nebo jinou kontaktní osobu

##### Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- s uživatelem pracuje po jeho pozdním nebo následném příchodu, situaci probere a vyhodnotí jako závadovou

#### **2. 4. 2. 2. Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele**

##### Prevence

- u uživatelů s psychiatrickou diagnózou je se situací seznámen odpovědný pracovník a pracovníci v přímé péči
- uživatel je podporován v provádění návštěv na psychiatrické ambulanci
- pracovníci v přímé péči znají zdravotní stav uživatelů a v případě potřeby konzultují změny s vedoucím poradny
- pracovníci v přímé péči sledují změny ve zdravotním stavu uživatelů
- rizikové situace jednotlivých uživatelů jsou analyzovány a pravidelně vyhodnocovány v krizových plánech v rámci individuálního plánování
- pracovníci přímé péče se dle možností zúčastňují odborných seminářů

##### Situace

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

##### Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- dle závažnosti situace informuje vedoucí poradny
- dle závažnosti situace informuje personál rodinné příslušníky nebo jinou kontaktní osobu

#### **2. 4. 2. 3. Náhlé úmrtí uživatele**

##### Prevence

- monitorování zdravotního stavu uživatele

##### Situace

- pokud pracovník nalezne uživatele v bezvědomí ihned zahájí první pomoc a zajistí přivolání rychlé záchranné služby (tel. 112) a ta určí další postup
- pracovník v přímé péči zajistí, aby k zemřelému uživateli neměli přístup další uživatelé a místo, kde k úmrtí došlo, zůstalo v původním stavu

##### Po situaci

- pracovník v přímé péči informuje o situaci vedoucí poradny, který/á uvědomí rodinné příslušníky zemřelého
- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

#### 2. 4. 2. 4. Pokus o sebevraždu

##### Sebevražda

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

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

Situace:

- Zachovat klid.
- Zavolat pomoc - policii (158, 112) nebo rychlou záchranou službu (155, 112).
- Navázat s dotyčným kontakt.
- Udržet kontakt co nejdéle.
- Zapříst hovor na téma, které zajímá tohoto člověka.
- Vžít se do jeho situace.
- Nechat ho co nejvíc mluvit, lehce se dotazovat - "a co bylo dál?", "co jste dělal potom, jak vám bylo?"
- Pružně reagovat - třeba když suicidant řekne "Nemyslete si, že mi to rozmluvíte.", odpovědět: "To je v pohodě, jenom si chci poslechnout váš příběh."
- Projevovat mu pochopení - "to vás fakt muselo naštvat", "to se vám nedivím", "to bych snad sám ani nevydržel".

Co nedělat a neříkat:

- Celou věc bagatelizovat.
- Zbytečně situaci dramatizovat.
- Prvoplánově od sebevraždy odrazovat - "nedělejte to".
- Moralizovat - "život jste si nedal, nemůžete si ho vzít".
- Bagatelizovat starosti dotyčného - "to není tak strašné, to já...", "...a kvůli tomu se chcete zabít?"
- Uklidňovat stylem "zase bude líp", "ráno moudřejší večera".
- Provokovat výčitky svědomí - "Co vaše děti/manželka/rodina? Hrozně jim ublížíte."
- Povzbuzovat k dokonání sebevraždy - někdy to sice může odradit, ale tohle přísluší jen vyškoleným odborníkům, kteří poznají vhodnou situaci.

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací
- s uživatelem případně pracuje profesionální povolání pomoc
- hlášení vedoucímu poradny o incidentu

#### 2. 4. 2. 5. Poškození nebo zcizení majetku uživatele

Prevence

- uživatelé mají své osobní věci uloženy v prostorách poradny
- uživatelé jsou si vědomi, že krádež majetku jiného uživatele je trestný čin a podle toho bude personál postupovat
- při agresivním chování uživatele zabrání v rámci možností ničení majetku přítomný personál
- nezapůjčovat si od uživatelů žádné součásti jejich majetku a peněžní prostředky

Situace

- pracovník posoudí, zda uživatel udává pravdivé informace
- pracovník provede dotaz mezi dalšími uživateli zařízení a pracovníky poradny
- pokud to vyžaduje situace, informuje zaměstnanec Policii ČR (tel.158) a postupuje dle jejích pokynů
- personál zajistí odstranění poškozeného majetku, aby nedošlo k úrazu ostatních osob

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací,
- vedení zařízení bude jednat s uživatelem o proběhlé situaci a jejích důsledcích, v případě potřeby je k jednání přizván psycholog, Policie ČR, rodinný příslušník

#### **2. 4. 2. 6. Agresivní chování uživatele**

Agrese je reakce na něco nepříjemného. Projev potřeby seberealizace, potřeby úcty. Proto se volí nedirektivní přístup a vhodná strategie, zvládnání situace, najít cestu k uživateli.

Zklidňující vlivy: zpomalené tempo řeči, klidná mluva, snížení gestikulace, odložení nepříjemných úkonů na později, dotaz na to, co si přeje, nepoučovat, nepřít se, vyjádření pochopení a zájmu.

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

Prevence

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

Situace

- pracovník v přímé péči vyhodnotí vzniklou situaci - rozhodne:
  - přiměřená obrana a krajní nouze
  - vyjednávání odchodu
  - vyvázání se ze situace (útěk), najít pro sebe bezpečné místo, přivolání pomoci

Po situaci



- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

#### **2. 4. 2. 7. Agresivní chování třetí osoby nebo zvířete (rodinný příslušník, soused, domácí zvíře apod.)**

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

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

Prevence

- pracovník nevystavuje sebe ani uživatele rizikovým situacím

Situace

- pracovník se nevystavuje vlastnímu ohrožení třetí osobou, v případě potřeby kontaktuje Policii ČR (tel. 158, 112)
- dojde-li ke zranění uživatele nebo pracovníka, tak je mu poskytnuta první pomoc, případně je volána rychlá záchranná služba (tel. 112)
- při napadení zvířetem je kontaktován majitel, pokud není přítomen nebo odmítne spolupracovat, je nutné zavolat Policii ČR (tel. 158)

Po situaci

- zaměstnanec informuje o incidentu vedoucí poradny
- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací

#### **2. 4. 2. 8. Vyčerpání finančních rezerv**

Prevence

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

Situace

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

Řešení

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

#### 2. 4. 2. 9. Zablokované dveře ležícím uživatelem

##### Prevence

- pracovníci zařízení se seznamují se zvyklostmi jednotlivých uživatelů
- uživatelé jsou v rámci socializačního programu vedeni k správnému zacházení

##### Situace

- v situacích nápadně se vymykajících zvyklostem uživatele pracovník v přímé péči začne situaci řešit, zjistí důvod, proč uživatel neotvírá, klepe na dveře a snaží se navázat rozhovor
- pracovník vyhodnotí závažnost situace
- v případě, že se uživatel ozývá, ale nemůže otevřít, zavolá personál rodinné příslušníky a situaci dále vyhodnocuje, v případě nebezpečí z prodlení volá 112
- v případě, že se uživatel neozývá, pracovník volá rodinné příslušníky a vedoucí poradny
- pokud není možné se dostat do prostor, kde se uživatel nachází, dle instrukcí nadřízeného zavolá hasiče a PČR

##### Po situaci

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

#### 2. 4. 2. 10. Domácí násilí

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

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

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

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

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

##### Prevence

- pracovníci se seznamují s rodinnou situací uživatele služeb a monitorují změny v chování uživatelů a změny zdravotní situace

Situace

- uživatel se svěřil s faktem, že je obětí domácího násilí

Po situaci

- pracovník učiní písemný záznam do Dokumentace nouzových a havarijních situací a do formuláře Denního hlášení

- pracovník spolu s vedoucí poradny vyhodnotí postup, zprostředkuje kontakt na Intervenční centrum (seznam intervenčních center na [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), viz Příloha č. 1 SQ 8), případně na specializovanou poradnu

- v případě nebezpečí z prodlení informuje PČR

**Příloha č. 1 k SQ 14**

**Počet listů: 1**

### **3. „Požární a evakuační plán“**

Požární a evakuační plán se řídí vnitřními předpisy pronajímatele YMCI. Z jeho strany dochází k proškolení a na veřejně přístupných místech YMCI jsou k dispozici hasicí přístroje a informace o nouzových východech.

**Živá paměť, obecně prospěšná společnost**

**Poradna pro oběti nacismu**

**Praha**

---

Dne: 1.4.2023

Schvaluji: \_\_\_\_\_

**Mgr. Pavel VOVES**

Ředitel

Dne:

*Živá paměť*

**SQ č. 15**

**„Zvyšování kvality sociální  
služby“**

Zpracovala: \_\_\_\_\_

Bc. Helena Advini

sociální pracovníce

## Obsah

<b>P. č.</b>	<b>Název</b>	<b>str.</b>
	<b>SQ 15 „Zvyšování kvality sociální služby“</b>	<b>1</b>
<b>1.</b>	<b>Kritéria</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Zajištění kvality služeb</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>Příloha č. 1 Vzor „Dotazník pro uživatele“</b>	<b>5</b>

## **1. Kritérium**

- a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob;
  
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
  
- c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;
  
- d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

## **2. Zajištění kvality služeb**

**2. 1.** Vedení poradny dbá na 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.

### **2. 2. 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](http://www.zivapamet.cz). Lze je vyplnit anonymně. Výsledky dotazníků jsou zpracovávány a zjištěné výstupy slouží k vytváření nových postupů, které přispívají ke zkvalitnění sociální služby.

### **2. 3. 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.

### **2. 4. Osobní dopisy**

Cennou zpětnou vazbou jsou rovněž osobní dopisy od zájemců o službu a uživatelů služeb. Informace o doručení těchto dopisů se zaznamenává do elektronické databáze poradny a dopisy jsou pak uloženy ve zvláštním šanonu, který je označen jako DOPISY.

### 3. Dotazník pro uživatele

**Dobrý den,**

dovolujeme si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který slouží pro vnitřní vyhodnocení činnosti „**Poradny pro oběti nacismu**“ a přispěje ke zlepšování kvality našich služeb. Dotazník je možné vyplnit anonymně.

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

- a) sociální dávky
- b) sociální služby
- c) bytová problematika
- d) jiné – uveďte: .....

**2. Jste spokojen/a se službami poskytovanými poradnou?**

- a) ano
- b) ne

**3. Využíváte služeb poradny opakovaně?**

- a) ano
- b) ne

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

- a) osobní dopis od o.p.s Živá paměť.
- b) tisk
- c) jiná média (TV, rádio)
- d) přátelé, kolegové, příbuzní
- e) instituce (státní a nestátní organizace)
- f) jiné – uveďte: .....



**5. Vaše další připomínky a návrhy:**

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

**Děkujeme za Váš čas a ochotu.**