

Platnost od 1. 1. 2015

Zpracoval: Mgr. Lenka Fořtová

Zpracováno dne: 31. 12. 2014

Podpis:

Aktualizoval: Mgr. Lenka Fořtová

Aktualizováno dne: 1. 1. 2016, 1. 1. 2017, 7. 12. 2017, 08/2018

Podpis:



STANDARDY KVALITY

SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

PRO DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNŮ CESTOU NECESTOU

Právní rámec:

- Listina základních lidských práv a svobod
- Úmluva o právech dítěte
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb.
- Zákon č. 101/2001 Sb. o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, prováděcí vyhláška č. 473/2012 Sb.
- Zákon č. 198/2009 Sb., antidiskriminační zákon
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

- CAN – syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte (*child abuse and neglect*)
- CN – Cestou necestou, z.ú.
- dohoda – Dohoda o výkonu pěstounské péče
- DP – Doprovázení pěstounů CN
- KCR – Krizové centrum pro rodinu CN
- KP – klíčový pracovník
- OČTŘ – orgány činné v trestním řízení (soud, státní zástupce, Policie ČR)
- OSPOD – orgán sociálně právní ochrany dětí
- SPOD – sociálně právní ochrana dětí
- ZDVOP – zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc
- ZSPOD – zákon o sociálně právní ochraně dětí

1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

1a Pověřená osoba má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti, a to formou srozumitelnou cílové skupině, se kterou pracuje. Pověřená osoba má zveřejněn seznam činností, které vykonává na základě pověření.

POSLÁNÍ

Posláním Doprovázení pěstounů Cestou necestou je

1. **podpora dobrého fungování rodiny** tak, aby byla opravdu nejvhodnějším prostředím pro naplňování potřeb dítěte,
2. **pomáhat rodinám, aby rozvíjely svůj potenciál**, a
3. **podporovat vzájemné vztahy** mezi jejich členy různými formami.

CÍLE

1. **Kvalitně plnit zákonné povinnosti** pověřené osoby dle právních předpisů.
2. **Být rodinám skutečnou oporou, podporovat je** v situacích běžných i zátěžových.
3. Různými aktivitami **podpořit fungování pěstounských rodin** a jejich jednotlivých členů.
4. Zajišťovat či zprostředkovat **odborné služby dle individuální potřeby** rodiny.

CÍLOVÁ SKUPINA

1. **Pěstouni a poručníci**, kteří
 - a. mají zájem o spolupráci a podporu ze strany organizace tak, aby dobře naplňovali potřeby dítěte
 - b. jsou ochotni úzce **spolupracovat** s odborníky doprovázející organizace na podpoře jednotlivých členů své rodiny.
2. **Děti svěřené do péče pěstounů** či poručníků, s nimiž máme uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
3. **Další členové užší rodiny** pěstounů, např. jejich biologické děti.

ZÁSADY ČINNOSTI

1. Ctíme **rodinu jako jedinečné prostředí**, které je třeba podporovat.
2. Podporujeme **bezpečný kontakt s biologickou rodinou dítěte**.
3. **Otevřenost** - zjištěné problémy v rodině pojmenováváme, diskutujeme o nich s pěstouny a rodinu podporujeme v jejich řešení.
4. **Transparentnost** – s rodinami jednáme transparentně, pravdivě zodpovídáme jejich dotazy, informujeme je o důležitých krocích v jednáních o nich s OSPODy a jinými institucemi.
5. Reagujeme na **individuální potřeby** rodiny.
6. Zastáváme **rovný přístup** ke všem klientům.

SEZNAM ČINNOSTÍ REALIZOVANÝCH VE PROSPĚCH PĚSTOUNSKÉ RODINY

1. Spolupráce konkrétního **klíčového pracovníka** pěstounské rodiny. Podpora rodiny dle jejích potřeb formou osobních návštěv, konzultací v ambulanci, písemné, e-mailové a telefonické komunikace.
2. **Doprovod pěstounů** či dítěte klíčovým pracovníkem na jednání s úřady, školami a dalšími institucemi dle potřeby rodiny a možností pracovníka.
3. **Podpora rodiny** v tíživé životní situaci pomocí sanace rodiny dle potřeby rodiny a možností KP.
4. Zajištění **skupinového vzdělávání** pro pěstouny formou interaktivních seminářů (se složkou sdílení zkušeností).
5. Zajištění **individuálního vzdělávání** pro pěstouny formou speciálně pedagogických, psychoterapeutických, psychologických a dalších podpůrných konzultací.
6. **Psychoterapeutická** a psychologická **podpora pro děti**.
7. Pořádání **víkendových pobytů pro děti** z pěstounských rodin.
8. Pořádání **letních pobytů pro děti** z pěstounských rodin.
9. Pořádání **kratších (jednodenních) akcí pro děti**, zaměřených na podporu jejich vztahů s dětmi s podobnou životní zkušeností.
10. Zprostředkování či zajištění **asistovaného kontaktu** s biologickou rodinou dítěte.

1b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, včetně pravidel pro řešení těchto situací

VNITŘNÍ PRAVIDLA VYMEZUJÍCÍ MOŽNÝ STŘET ZÁJMŮ A ŘEŠENÍ TĚCHTO SITUACÍ

1. Poskytování doprovázení osobám blízkým a osobám v pracovním vztahu

Situace: Zájemce o doprovázení nebo jiný člen jeho rodiny je **v příbuzenském či pracovním vztahu** s některým z pracovníků organizace Cestou necestou, příp. zájemce je osobou důvěrněji známou některému z pracovníků DP

Řešení: Dohoda o výkonu pěstounské péče může uzavřena jedině na základě sdělení této informace všem zainteresovaným pracovníkům týmu Doprovázení pěstounů. Bude-li **dohoda uzavřena**, bude klíčovým pracovníkem (KP) pěstounské rodiny klienta **jiný pracovník** týmu DP než pracovník jí známý nebo blízký. V případě rozhodnutí o neuzavření dohody bude zájemci doporučena jiná organizace nabízející obdobné služby.

Výjimky: O výjimce z tohoto postupu na žádost klienta či pracovníka rozhoduje po konzultaci s oběma účastníky vedoucí DP, který také rozhodne o uzavření či neuzavření dohody o výkonu pěstounské péče.

2. Poskytování doprovázení či protislužeb osobám, které poskytly dar či jinou výhodu

Situace: Zájemce o doprovázení nebo jiná osoba poskytne organizaci nebo Doprovázení pěstounů dar či nabídne výhodu a výměnou za to požaduje protislužbu, nestandardní postupy nebo nemorální jednání pracovníků organizace.

Řešení: Pracovník organizace, který se o tomto požadavku či nabídce dozví, okamžitě informuje vedoucího Doprovázení pěstounů. Vedoucí Doprovázení pěstounů výslovně dané osobě sdělí **odmítnutí protislužby**, nestandardního postupu nebo nemorálního jednání.

3. Požadavek na výměnu klíčového pracovníka

Situace 1: Žádost klíčového pracovníka o výměnu, například v případě, že **KP** má **vážné pochybnosti** o kvalitě své práce s tímto klientem nebo se dostává do střetu zájmů s ohledem na své vnitřní přesvědčení, osobní zkušenosti apod.

Řešení: Vedoucí Doprovázení pěstounů záležitost projedná se současným i potenciálním budoucím KP a o žádosti na výměnu rozhodne.

Situace 2: Žádost pěstouna či pěstounské rodiny o výměnu KP.

Řešení: Vedoucí Doprovázení pěstounů rozhodne o žádosti na základě zvážení důvodů tohoto požadavku. Záležitost projedná se současným i potenciálním budoucím KP a o žádosti na výměnu rozhodne s ohledem na všechny zjištěné skutečnosti.

2. Ochrana práv osob

2a

1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.

2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení základních práv a svobod dopustil.

3. Pověřená osoba vždy zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu.

1. DODRŽOVÁNÍ LIDSKÝCH PRÁV A SVOBOD, ZEJMÉNA PRÁV DĚTÍ VČETNĚ PRÁVA NA SOUKROMÍ, DŮSTOJNOST A RODINNÝ ŽIVOT

Doprovázení pěstounů pracuje v oblasti ochrany práv a chráněných zájmů se zdroji práv uvedenými v Listině práv a svobod (zejména čl. 3) a v Úmluvě o právech dítěte, které jsou respektovány všemi jeho pracovníky.

A. PRÁVO NA SOUKROMÍ

Právo na soukromí v rámci působení Doprovázení pěstounů zahrnuje vstup do domácnosti, respektování nedotknutelnosti obydlí. Doprovázející organizace nemá dle legislativy možnost vstupu bez pozvání.

Pravidla pro dodržování práva:

- Klíčový pracovník vstupuje do domácnosti na pozvání klienta.
- Klíčový pracovník žádá o možnost vstupu dalších osob (např. kolega, jiný odborník) telefonicky či osobně s dostatečným předstihem před vlastní návštěvou v domácnosti nebo konzultací.

- Pokud klient nechce vůbec umožnit vstup do své domácnosti, klíčový pracovník pozve klienta do ambulance Doprovázení pěstounů a tuto situaci s ním řeší a domlouvá další postup. Při přetrvávající neochotě klienta vpustit jej do domácnosti požádá klíčový pracovník o součinnost místně příslušné oddělení sociálně-právní ochrany.

Příklady porušení práva:

- vstup do domácnosti klienta bez pozvání,
- příchod pracovníka s více osobami bez upozornění.

Jak zjistíme porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení či předávání informací.

Náprava:

- Omluva pracovníka klientovi.
- Důsledné dodržování výše uvedených pravidel.

B. PRÁVO NA DŮSTOJNOST

Právo na důstojnost v rámci působení Doprovázení pěstounů zahrnuje respektování náboženského vyznání, respektování intelektu, handicapu, schopností, kompetencí pěstouna apod.

Pravidla pro dodržování práva:

- Klíčový pracovník jedná profesionálně.
- Klíčový pracovník dodržuje metodiky práce a interní postupy.

Příklady porušení práva:

- nadřazený postoj, vulgarismy, nevhodné výroky,
- zlehčování, převrácení očí a jiná nevhodná neverbální vyjádření,
- familiárnost, odtažitost,
- nerespektování citlivých témat rodiny (sex, náboženství, zdravotní stav apod.).

Jak zjistíme porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení či předávání informací.

Náprava:

- Omluva pracovníka klientovi.
- Důsledné dodržování výše uvedených pravidel.

C. PRÁVO NA RODINNÝ ŽIVOT

Právo na rodinný život v rámci působení Doprovázení pěstounů znamená zejména respektování skutečnosti, že klienti mají právo žít svůj vlastní život, podle svých hodnot, svého přesvědčení a zvyklostí.

Pravidla pro dodržování práva:

- Klíčový pracovník jedná profesionálně.
- Klíčový pracovník dodržuje metodiky práce a interní postupy.
- Klíčový pracovník se dále vzdělává.

Příklady porušení práva:

- manipulace klienta,
- sdělování nepravd, zastrašování,
- posuzování klientů na základě haló efektu,
- vynášení informací,
- nerespektování partnerského přístupu,
- uplatňování plošných postupů či neindividuální přístup,
- špatné rady, zavádějící informace.

Jak zjistíme porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení či předávání informací.

Náprava:

- Omluva pracovníka klientovi.
- Důsledné dodržování výše uvedených pravidel.

2. PRAVIDLA PRO PŘEDCHÁZENÍ PORUŠOVÁNÍ PRÁV A SVOBOD V RÁMCI DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNŮ

- Odborní pracovníci Doprovázení pěstounů (klíčový pracovník, vedoucí) splňují **odbornou způsobilost** dle zákona č. 359/1999 Sb.
- Doprovázení pěstounů má zpracované **standardy kvality** pověřené osoby a relevantní **metodiky, postupy a pravidla**.
- Pracovníci Doprovázení pěstounů se dále **průběžně vzdělávají**.
- Pracovníci Doprovázení pěstounů využívají **intervizi a supervizi a týmové konzultace**.
- Vedoucí Doprovázení pěstounů má nastavený **systém kontroly** práce a spisové dokumentace formou plánovaných kontrolních schůzek s pracovníky. Na základě zjištění z kontrolní schůzky stanovuje další postup, v krajním případě je oprávněn vyslat do rodiny jiného pověřeného pracovníka.
- Sporné kazuistiky nebo specifické postupy konzultují klíčoví pracovníci v rámci Doprovázení pěstounů při společném **případovém/pracovním setkání**.

- Pracovníci Doprovázení pěstounů se řídí **etickým kodexem** Doprovázení pěstounů.

MECHANISMY K NÁPRAVĚ A POSTUPY VŮČI ZAMĚŠTNANCI, KTERÝ BY SE DOPUSTIL PORUŠENÍ ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD

Jak zjistíme porušení práva:

- Stížnost klienta.
- Klíčový pracovník sám sebereflexí zjistí porušení práva.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení či předávání informací.

Mechanismy k nápravě:

- Intervize
- Supervize
- Konzultace s vedoucím Doprovázení pěstounů příp. jinou určenou osobou
- Vzdělávání v oblasti porušení práva

Postupy vůči zaměstnanci:

- Omluva rodině
- Snížení či odebrání osobního ohodnocení
- 2x písemné upozornění na porušení práva klienta, následně rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovní smlouvy.

3. ZJIŠŤOVÁNÍ NÁZORU DÍTĚTE

A. Zásady pro zjišťování názoru dítěte

Názor dítěte zjišťujeme

- vždy přiměřeně jeho věku a mentálním schopnostem,
- vždy, když se jej daná situace týká,
- vždy s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se,
- při setkání s rodinou v rámci společného rozhovoru i s pěstouny, případně při samostatném rozhovoru s dítětem,
- také během akcí pro děti pořádaných Cestou necestou,
- vždy, když se řeší kontakty s biologickou rodinou, ať se jedná o kontakt osobní, telefonický, písemný, elektronický či přes sociální sítě,
- při definování cílů a kroků v rámci *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči*,
- při zprostředkování kontaktu s odborníky, zprostředkování odborných služeb,
- při zajištění krátkodobé a celodenní péče,
- při setkáních s rodinou. Pokud vnímáme, že klient či rodič bagatelizuje názor či přání dítěte, snažíme se jej pojmenovat a upozornit na jeho důležitost, vnímat a reagovat na něj s přihlédnutím k věku a

schopnosti dítěte samostatně se rozhodovat. Zároveň reflektujeme i to, že ne všechna přání lze splnit a nemůžeme vyžadovat, aby se rodina zachovala podle našeho doporučení.

B. Způsoby zjišťování názoru dítěte a kde hledat radu ohledně zjišťování názoru dítěte

- Zjišťování názoru dítěte je v kompetenci zejména klíčového pracovníka.
- Zjištění z kontaktu s rodinou, s dítětem, také v rámci samostatného rozhovoru pracovníka s dítětem.
- Vlastní znalosti z odborné literatury a dalšího vzdělávání, srovnání s běžnou normou společnosti.
- Specializované postupy a nástroje (např. z tzv. Komunikační bedny, výcviků atd.)
- Supervize, intervize, konzultace v rámci týmu či s odborným pracovníkem.
- Posouzení odborníkem.
- Legislativa.

C. Postup pro zjišťování názoru dítěte

1. Setkání klíčového pracovníka s pěstounskou rodinou probíhají obvykle v domácnosti rodiny, za přítomnosti pěstounů a svěřených dětí, příp. dalších členů rodiny. V odůvodněných případech je možné zvolit také jiné místo setkání.
2. Při setkáních s rodinou provádí klíčový pracovník s vědomím pěstounů **samostatný rozhovor** či samostatnou práci pouze **s dítětem** či dětmi, přiměřeně věku, okolnostem a dle vlastního úsudku. Pomocným podkladem mohou být *Otázky do rozhovoru s dítětem*.
3. Pěstouni mohou být o obsahu samostatného rozhovoru s dítětem stručně informováni v rozsahu, na němž se klíčový pracovník s dítětem dohodnou.
4. Klíčový pracovník zaznamená zjištěné názory, potřeby a přání dítěte a **bere je v úvahu při rozhodování** o dalším postupu v práci s rodinou.
5. Klíčový pracovník provádí **samostatný rozhovor** s dítětem **mimo setkání s rodinou** vždy s vědomím pěstounů a se souhlasem dítěte. Pro provedení rozhovoru vybírá prostředí pro dítě bezpečné a příjemné. Pěstouni mohou být o obsahu rozhovoru stručně informováni v rozsahu, na němž se klíčový pracovník s dítětem dohodnou.
6. Také v rámci sledování ochrany lidských práv dítěte klíčový pracovník při setkáních v rodině (nebo na jiném vhodném místě) provádí **samostatný rozhovor s dítětem** či dětmi. Rozhovor probíhá s vědomím pěstounů, kteří mohou být o jeho obsahu stručně informováni v rozsahu, na němž se klíčový pracovník s dítětem dohodnou. K rozhovoru s dítětem má klíčový pracovník k dispozici formulář polostrukturovaného rozhovoru *Průběžné hodnocení aspektů naplňování potřeb a dodržování práv dítěte*.
7. Samostatný rozhovor s dítětem se může týkat různých témat, například:
 - jak se dítěti daří,
 - jak se v rodině cítí,
 - nakolik bezpečné zázemí a prostředí v rodině má,

- ochrana lidských práv dítěte, zejména jeho práva na ochranu soukromí, důstojnosti a rodinného života,
- vzdělání a rozvoj osobnosti a dovedností dítěte, také formou volnočasové činnosti.

8. Jestliže

- zjištěný názor dítěte je rozporný s názorem pěstounské rodiny,
 - se takový rozporný názor týká přímo dítěte a
 - přístup či názor rodiny není podle všeho ku prospěchu dítěte, ačkoli jej přímo neohrožuje,
- informuje klíčový pracovník dítě o vhodnosti seznámení pěstouny s takovým rozporným názorem a o vhodnosti společné práci na upravení situace tak, aby byla ku prospěchu dítěte.

9. Klíčový pracovník respektuje přání dítěte na zachování utajení sděleného názoru v případě, že zjištěné skutečnosti nenavádějí ohrožení dítěte ani tomu, že by se jednalo o situaci, která je v jeho výrazný neprospěch a na úkor jeho lidských práv.

10. Klíčový pracovník i při zachování důvěrnosti sděleného názoru dítěte předloží pěstounům ke zvážení a společné diskusi danou spornou oblast a podpoří je v hledání přístupu či cíle, který je v nejlepším zájmu dítěte.

11. V případě, že není možné nalézt s pěstouny v konkrétní sporné oblasti shodu s názorem dítěte, jakkoli zachovaným v důvěrnosti, **dáváme přednost vytvoření cílů odpovídajících zájmu dítěte.**

12. **Jestliže se práce** na dané sporné oblasti **nedaří** tak, aby se situace pro dítě zlepšovala, klíčový pracovník

- **konzultuje** toto téma v rámci pracovního setkání s přizvanými členy týmu s cílem najít možnosti, jak toto téma ošetřit,
- vyhledá a navrhne pěstounům **vzdělávání** v dané oblasti,
- si může vyžádat **podporu vedoucího DP,**
- **informuje** o tomto sporném tématu v půlroční zprávě pro **OSPOD.**

13. V půlročních zprávách o výkonu pěstounské péče pro OSPOD klíčový pracovník popisuje také oblast dodržování lidských práv dítěte, zejména práv uvedených ve standardu kvality 2a. Zpracování této části půlroční zprávy je dobrou příležitostí k reflektování této oblasti v konkrétní rodině.

2b Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjištění takového jednání (jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby).

I. OCHRANA DÍTĚTE PŘED ZNEUŽÍVÁNÍM, ZANEDBÁVÁNÍM A TÝRÁNÍM – POSTUP PRO PŘEDCHÁZENÍ SYNDROMU CAN

- **Průběžná práce s rodinou** zaměřená také na tuto oblast – např. ve vztahu k trestům užívaným v rámci rodiny, osobní pozornosti pěstouna věnované dítěti, postavení dítěte v rámci rodiny a jednání s ním, reagování na případné změny v chování dítěte. Působení na pěstouny ve smyslu prevence CAN.
- **Týmové porady**, podle potřeby také s tématem syndromu CAN.
- **Metodické porady**, podle potřeby také s tématem syndromu CAN.
- **Vzdělávání pracovníků** Doprovázení pěstounů v této oblasti.
- **Vzdělávání pěstounů** s přesahem do této oblasti.
- **Intervize, supervize**, dle potřeby zaměřené také na tuto oblast.
- **Konzultace** s odborníky.

1. Pracovník si při návštěvách v rodině klienta nebo při jiném kontaktu s dítětem **aktivně všímá** chování dítěte, příznaků možného týrání, zneužívání nebo zanedbávání.

2. Pracovník sleduje

- způsob, kterým pěstoun s dítětem mluví (zda mluví klidně či zvyšuje hlas, případně křičí),
- jak se dítě v rodině oslovuje, co se mu sděluje
- způsob, jakým pěstoun přijímá přítomnost dítěte při setkání s klíčovým pracovníkem, jak jej přibírá do rozhovoru,
- zda se pěstoun snaží dítě ze setkání vyčlenit, či je do něj naopak dobře zapojit,
- jaké pěstoun používá postupy k zapojení dítěte do setkání (slovní pokyny, nabídnutí hraček či kreslení, upozornění dítěte na možnost interreagovat s klíčovým pracovníkem aj.)
- zda se na straně pečující osoby neprojevuje určitá patologie,
- oblasti, v nichž je dítě zranitelné,
- zohledňuje krizovou situaci, ve které se rodina nachází.

3. Pracovník si všímá těchto **rizikových faktorů**:

A. Zanedbávání

- nedostatečná výživa a hygiena,
- nedostatky v bydlení a ošacení,
- nedostatky ve výchovné a zdravotní péči,
- není zajištěn dostatečný adekvátní dozor nad dítětem,
- neodůvodněná opakovaná absence ve škole,
- nedostatek duševních i citových podnětů.
- citové zanedbávání dítěte souvisí s nedostatkem lásky, náklonnosti a neuspokojováním citových potřeb dítěte.

B. Tělesné týrání

Zahrnuje nejčastěji bití, kopání, pálení, opaření, kousání, škrcení nebo nepodávání jídla.

Tělesné týrání může způsobit zranění, například modřiny, pohmožděniny, popáleniny, jizvy, zlomeniny, poranění vnitřních orgánů nebo poškození mozku. V nejvážnějších případech vede tělesné týrání ke smrti dítěte.

Známky na těle týraného dítěte:

- opakovaná zranění včetně zlomenin,
- modřiny,
- řezné rány,
- otoky částí těla, například rtů, tváří, zápěstí,
- stopy po svazování,
- otisky různých předmětů na těle,
- natrhnutí ucha,
- otisky dlaně a prstů,
- stopy po opaření nebo popálení cigaretou.

Na možnost tělesného týrání bychom měli myslet pokaždé, když se na těle dítěte vyskytnou některé z výše uvedených známek současně nebo v krátkém časovém sledu.

Týrané dítě zpravidla reaguje na dotaz nejasně, nechce odpovědět nebo udává nepravděpodobná vysvětlení. Proto je užitečné vnímat, zda se zároveň mění chování dítěte.

C. Psychické týrání

Nastává, když například pečující osoby odmítají svému dítěti projevovat lásku nebo cit, vyhrožují mu a záměrně ho urážejí, často mu nadávají či ho jinak ponižují.

Známky psychického týrání dítěte:

- zesměšňování,
- kritizování,
- odmítání dítěte,
- ponižování a terorizování dítěte v soukromí i na veřejnosti,
- nepřiměřené nároky na dítě,
- pečující ignoruje adekvátní potřeby dítěte,
- zamykání – např. ve sklepě, v pokoji, na toaletě apod.

Týrané dítě je většinou stažené, nezajímá se o dění kolem sebe. V kontaktu s dospělými je zvýšeně opatrné. Projevuje se úzkostně a v přítomnosti konkrétních osob nebo v situaci, kdy je dítě s dospělým samo, reaguje vyděšeně. Může projevovat lhostejnost, příp. na vše reagovat tím, že je mu to jedno. Navenek se projevuje samotářsky, nemá kamarády. Může však být také agresivní v reakci na sebemenší podněty, napadat a šikanovat vrstevníky.

D. Sexuální zneužívání

Zahrnuje sexuální styk, ať již mezi příbuznými (incest) nebo s jinými osobami, a další typy sexuálních praktik, včetně účasti dětí na výrobě pornografie a jejich účasti na náboženských sexuálních rituálech.

Známky sexuálního zneužívání:

- ztráta pocitu jistoty, ulpívání s nápadným strachem na pečujících osobách,
- projev mimořádně silného strachu v přítomnosti jisté konkrétní osoby,
- hysterický křik při přebalování, při svlékání, zvláště pak spodního prádla,
- bolesti nebo zánětlivé změny krční, anální nebo genitální oblasti,
- regrese k formám chování odpovídajícím mladšímu věku,
- v sexuální oblasti chování neúměrné vzhledem k věku dítěte, sexuální podněty dítě někdy pohoršují, nebo naopak v něm jindy nevyvolávají vůbec žádnou přirozenou zvědavost,
- nepřítomný pohled, nešťastný výraz, smutná nálada, rozpačitost,
- stáhnutí se do sebe, nechutenství, chronické buzení se zlými sny, pomočování,
- nápodoba sexuálního chování při hře s panenkami nebo jinými dětmi,
- kresba pohlavních orgánů,
- ztráta zájmu o zábavné aktivity,
- dítě očividně trpí, má starosti, ale nechce říci proč, jako by v sobě něco skrývalo,
- změna šťastného a aktivního vystupování v projevy nezúčastněnosti a bázně,
- opakování neslušných slov nebo frází, které se dítě naučilo od zneužívající osoby,
- dítě stále o sobě říká, že je špatné, zlé, zkažené, projevuje agresivitu a podrážděnost.

Zneužívané děti mohou mít strach z některých míst nebo lidí. Dítě může například znenadání začít odmítat docházet do oddílu, kam dříve rádo chodilo, nebo odmítne být doma samo s některým z rodinných příslušníků. Zneužívané dítě se často stahuje samo do sebe, vyhýbá se společnosti ostatních. Nápadné jsou i změny v chování, jako je například zvýšená agresivita a násilnické sklony (u chlapců), nebo (na dítě) bohaté sexuální znalosti. U dívek, které byly zneužívány, se může později projevit nezvykle promiskuitní chování.

II. POSTUP PŘI ZJIŠTĚNÍ SYNDROMU CAN ČI PODEZŘENÍ NA NĚJ

1. Klíčový pracovník reaguje na své **pozorování** a také na **sdělení pěstounů** ohledně případných změn v chování dítěte. Při samostatném rozhovoru s dítětem v rámci dvouměsíčních setkání v rodině mapuje v rámci prevence syndromu CAN také tuto problematiku. K tomu může využít formulář polostrukturovaného rozhovoru *Průběžné hodnocení aspektů naplňování potřeb a dodržování práv dítěte*.
2. Dle zjištění v rámci práce s rodinou zaznamená klíčový pracovník do *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči cíle z oblasti prevence sy CAN*, včetně konkrétních kroků k jejich dosažení.
3. Zjištění z oblasti syndromu CAN pracovník **vždy zaznamená do zápisu** ze setkání s rodinou či zápisů z jiné činnosti ve prospěch rodiny. Tuto oblast **reflektuje v půlroční zprávě** pro OSPOD, v části týkající se dodržování práv dítěte.
4. U dětí, které v minulosti prodělaly syndrom CAN, je rodině a zejména dítěti nabízena a je velmi indikována **psychoterapeutická či psychologická podpora**. Klíčový pracovník se v práci a setkáních s rodinou zaměřuje cíleně na **vytváření bezpečného prostředí** pro dítě, vnímání určitých projevů

v chování dítěte jako důsledku prodělaných zkušeností, a vhodných reakcí pěstounů na takové projevy. Vhodné je zaměřit **vzdělávání pěstounů** na semináře s touto tematikou, případně zajistit pro ně individuální vzdělávání formou konzultace na toto téma.

5. **Rizikové faktory** nejsou předpovědí syndromu CAN, ale jsou ukazateli toho, že rodina je z tohoto hlediska riziková, což je podstatné z pohledu prevence.
6. Pracovník **mluví o zjištěných projevech s rodinou. Zjišťuje příčiny** modřin, popálenin, změn chování dítěte apod.
7. V případě **vážného podezření či zjištění syndromu CAN** u dítěte pracovník ihned **informuje** vedoucího Doprovázení pěstounů a **OSPOD** dítěte. To platí **i v případě**, že by se týrání, zneužívání a zanedbávání měla dle dostupných informací dopustit **jiná osoba** než pěstoun, např. **biologický rodič či jiný příbuzný dítěte**, jiná blízká osoba dítěte či pěstouna atd.
8. V případě vážného podezření na syndrom CAN u dítěte v důsledku jednání biologického rodiče či jiného příbuzného dítěte pracovník informuje klienta, že má neprodleně **zamezit kontaktu dítěte s takovou osobou o samotě**. S klientem hledá možnosti, jak toto zajistit, příp. nabídne možnost setkání dítěte s rodičem v ambulanci doprovázející organizace s přítomností pracovníka (tzv. asistovaný kontakt). Následně **informuje OSPOD dítěte** a vyžádá si jeho aktivní spolupráci v této věci, zejména s cílem nastavit bezpečný kontakt či omezit přístup takové osoby k dítěti.
9. Jestliže **dítě informuje pracovníka** o tom, že je **týráno, zanedbáváno či zneužíváno**, snaží se pracovník získat od něj bližší informace, aby mohl vyhodnotit rizikovost situace a jeho setrvání v rodině pro dítě. Pracovník dítě informuje, že je povinen v tomto případě ihned konat - informovat vedoucího Doprovázení pěstounů a OSPOD rodiny, což následně učiní. To platí bez ohledu na to, kdo je **údajným pachatelem** týrání, zneužívání a zanedbávání.
Pokud by pachatelem měl být pěstoun a je riziko opakování těchto činů nebo hrozí, že by dítě jim mohlo být vystaveno v důsledku svého sdělení o tom, že je týráno, zanedbáváno či zneužíváno, pracovník iniciuje při jednání s OSPOD urychlené umístění dítěte mimo rodinu (např. do ZDVOP). Snaží se dítě v této situaci maximálně podpořit, být mu nablízku, udržet situaci pro dítě co nejbezpečnější.
10. Pokud pracovník získá informace vedoucí k domněnce, že výše uvedené **příznaky téměř jistě jsou důsledkem jednání klienta**, informuje klienta o tom, že je vnímá jako týrání, zneužívání a zanedbávání a že bude ihned informovat OSPOD. Následně bez odkladu informuje vedoucího Doprovázení pěstounů a příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí, případně orgány činné v trestním řízení.
11. Pokud pracovník získá informace vedoucí k **domněnce**, že **by** výše uvedené **příznaky mohly být důsledkem jednání klienta**, upozorní klienta, že příznaky by mohly být hodnoceny jako týrání, zneužívání a zanedbávání, které je v rozporu se zákonem, je trestáno a pokud se budou známk

takového jednání vyskytovat i nadále, je povinen uvedené nahlásit místně příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí a případně orgánům činným v trestním řízení.

12. V takovém případě dohodne pracovník s klientem **návštěvu ve zkráceném termínu**, a to **nejpozději za 2 týdny od setkání**, při němž se o zjištěných projevech možného syndromu CAN jedná. Obsahem setkání ve zkráceném intervalu bude zjištění aktuální situace v rizikových oblastech. Také setkání následující po tomto v zkráceném termínu se naplánuje na dřívější termín, nejpozději 1 měsíc od tohoto setkání.
13. Zjistí-li při následném setkání s rodinou pracovník, že situace se zlepšila a podezření na CAN se nepotvrdilo, provede záznam o tomto setkání včetně této informace.
14. **Pokud** pracovník **opět zjistí** u dítěte projevy možného CAN, informuje klienta o tom, že je vnímá jako týrání, zneužívání a zanedbávání a že bude ihned informovat OSPOD. Následně bez odkladu informuje vedoucího Doprovázení pěstounů a příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí, případně orgány činné v trestním řízení.
15. Veškeré informace o zjištěných projevech CAN či podezření na ně zaznamená pracovník do spisu rodiny.

III. RIZIKOVÉ SITUACE SPOJENÉ S OZNAMOVACÍ POVINNOSTÍ VŮČI OČTŘ

Rizikové situace:

- týrané a zneužívané dítě
- zanedbané dítě s následkem těžkého ublížení na zdraví

Oznamovací povinnost ve vztahu k OČTŘ

Podle ustanovení § 368 zákona č. 40/2009, trestní zákoník, **je neoznámení trestného činu trestné mj.:**

- u vraždy (§ 140),
- u těžkého ublížení na zdraví (§ 145),
- u mučení a jiného nelidského a krutého zacházení (§ 149),
- u obchodování s lidmi (§ 168),
- u zbavení osobní svobody (§ 170),
- u zneužití dítěte k výrobě pornografie (§ 193),
- u týrání svěřené osoby (§ 198) atd. (tento výčet je pouze ilustrativní).

Postup

1. Pracovník **ihned kontaktuje Policii ČR** na lince 158 (resp. 112).
2. V případě ohrožení pracovníka (agresor v domácnosti) opustí domácnost rodiny a následně kontaktuje OČTŘ.
3. V případě potřeby pracovník **zajistí první pomoc**.
4. Pracovník **provede zápis** o rizikové situaci.

5. Pracovník **konzultuje** rizikovou situaci a její řešení s pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

IV. RIZIKOVÉ SITUACE SPOJENÉ S OZNAMOVACÍ POVINNOSTÍ VE VZTAHU K OSPOD

Rizikové situace:

- zanedbané dítě,
- uzamčení či ponechání dítěte v domácnosti bez dozoru (s ohledem na jeho věk a zdravotní stav),
- nedostatečná zdravotní péče a hygiena,
- nedostatek podnětů pro rozvoj dítěte,
- nedostatečné podmínky (materiální vybavení domácnosti, prostředí),
- patologie u pěstouna (gambling, závislost, páchání bagatelní trestné činnosti),
- náhlé zhoršení zdravotního stavu nebo úmrtí klienta,
- umístění klienta do vazby nebo jeho nástup do výkonu trestu odnětí svobody,
- dluhy, špatná finanční situace, dluhová past,
- delikvence dětí z náhradní rodinné péče,
- neomluvená, příp. častá omluvená absence ve škole.

Oznamovací povinnost ve vztahu k OSPOD

Řídí zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, kde je v § 7 stanoveno, že **každý je oprávněn**

- **upozornit na závadné chování dětí** jejich rodiče
- **upozornit orgán sociálně-právní ochrany na porušení povinností nebo zneužití práv** vyplývajících z **rodičovské odpovědnosti**
- **upozornit** na skutečnost, že rodiče **nemohou plnit povinnosti** vyplývající z rodičovské odpovědnosti
- **upozornit** na to, že osoba, které byly děti svěřeny do výchovy, **neplní povinnosti** plynoucí z tohoto svěřeni.

Postup

1. Pracovník Doprovázení pěstounů kontaktuje telefonicky či osobně pracovníka OSPOD a sdělí informace o situaci v rodině.
2. Dohodne se s pracovníkem OSPOD na dalším postupu.
3. Je nápomocen při jeho realizaci.

Doporučený obecný postup pro řešení výše definovaných situací:

- Klíčový pracovník **přistupuje odpovědně** ke všem podnětům, které mohou vzbuzovat podezření z výše popsaných situací, přičemž o nich vždy **učiní záznam** do spisové dokumentace.
- Klíčový pracovník **mapuje a zjišťuje okolnosti** situace, např. rozhovorem s rodinou a dítětem, prizváním jiného odborníka (např. terapeut, psycholog), který může využít jiné techniky než sociální pracovník apod.
- Dále situaci **konzultuje s orgánem sociálně-právní ochrany** dětí a po dohodě s ním může kontaktovat další příslušné instituce (tj. školská zařízení, lékaři, dobrovolné organizace apod.).

V. POSTUP PŘI PODEZŘENÍ NA JEDNÁNÍ PŘEDSTAVUJÍCÍ SYNDROM CAN ZE STRANY ZAMĚSTNANCE

Při podezření, že se pracovník doprovázející organizace dopustil sexuálního zneužívání, psychického nebo tělesného násilí vůči dítěti, je tato situace **bezodkladně** nahlášena nadřízenému pracovníkovi a ten postupuje v souladu s platnou legislativou.

Jak zjistíme porušení práva:

- Sdělení podezření ze strany klienta či jiné osoby.
- Klíčový pracovník sám sdělí, že se takového jednání dopustil.
- Jiný zaměstnanec zjistí porušení práva při sdílení či předávání informací.

Mechanismy k nápravě:

- Intervize
- Supervize
- Konzultace s vedoucím Doprovázení pěstounů příp. jinou určenou osobou
- Vzdělávání v oblasti porušení práva

Postupy vůči zaměstnanci:

- Omluva rodině
- Snížení či odebrání osobního ohodnocení
- 2x písemné upozornění na porušení práva klienta, následně rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovní smlouvy.

3. Prostředí a podmínky

3a Pověřená osoba vytváří materiální, technické a hygienické podmínky, které odpovídají rozsahu činností poskytovaných pověřenou osobou. Prostory musí odpovídat potřebám cílové skupiny, musí být důstojné a respektovat potřebu soukromí

Klíčový pracovník pěstounských rodin provádí svoji práci

- v ambulanci organizace
- formou terénní práce, a to
 - v domácnostech klientů, nebo
 - v jiných dohodnutých prostorách (např. při jednání se školou ve škole; v neutrálním prostředí v případě, že domácnost klienta ani ambulance organizace neposkytuje vhodné prostředí; v prostorách OSPOD při společném jednání aj.).

TECHNICKÉ, MATERIÁLNÍ A HYGIENICKÉ PODMÍNKY PRO ČINNOST A PRÁCI S KLIENTY

- Ambulance je dobře dostupná (v dochozí vzdálenosti) od zastávky spojů pražské MHD,
- prostředí je bezpečné a prostory jsou čisté, vhodné pro práci s dospělými i dětskými klienty,
- k dispozici je místo k sezení, stůl, psací potřeby a papíry, případně i jiné pomůcky,
- prostory jsou zařízeny bezbariérově,

- stavební bariéry prostor, které jsou mimo kontrolu organizace, jsou řešeny provozně: např. schody do ambulance jsou opatřeny plošinami pro vytlačení dětského kočárku nebo invalidního vozíku, pracovník pomáhá klientům s kočárkem nebo vozíkem překonat fyzické bariéry v nejbližším okolí ambulance (přístup z ulice),
- přijímání neobjednaných klientů je zajištěno v pracovní úterý, středu a čtvrtek vždy od 9 do 13 hodin některým z pracovníků Doprovázení pěstounů,
- přijímání klientů v jiné dny a časy je zajištěno na základě objednání,
- k dispozici je telefonní spojení na jednotlivé pracovníky (uvedené na webových stránkách doprovázení a na vývěsce na dveřích do ambulance), kde je možné dohodnout si konkrétní termín setkání, při němž bude mít konkrétní pracovník vyhrazený nerušený čas na setkání s klientem v samostatném prostoru nesdíleném s jinými osobami,
- pracovník týmu doprovázení má k dispozici potřebné vybavení pro výkon SPOD na pracovišti, zejména funkční telefon, počítač s připojením k internetu, tiskárnu, toaletu, kuchyňku pro přípravu nápojů, kancelářské potřeby, možnost uložit si v chladu přinesené jídlo, ohřát si přinesené jídlo, připravit si studené a teplé nápoje,
- pracovník týmu DP má k dispozici potřebné vybavení pro výkon SPOD v terénu, obvykle v domácnostech uživatelů služby, zejména psací potřeby, nástroje pro práci s dětmi i pěstouny, funkční mobilní telefon.

NAPLNĚNÍ POTŘEB KLIENTŮ, DŮSTOJNOST A ZAJIŠTĚNÍ SOUKROMÍ PŘI JEDNÁNÍ S NIMI

- Prostředí je bezpečné a prostory jsou čisté, vhodné pro práci s dospělými i dětskými klienty,
- je zajištěno soukromí, ideálně místnost oddělená dveřmi nebo alespoň samostatný kout pro vedení rozhovoru,
- u sdílených prostor ambulance se jejich užívání řídí kalendářem organizace tak, aby nedocházelo k překrývání většího počtu klientů, než je počet místností umožňujících diskrétní provádění konzultací v rámci sociální práce nebo psychoterapeutické služby,
- klienti mají k dispozici místo na sezení a na odložení věcí a toaletu, je jim vždy nabídnut teplý či studený nápoj.

4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

4a Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.

INFORMOVÁNÍ O ČINNOSTI DOPROVÁZENÍ

1. Doprovázení pěstounů má **na webových stránkách** organizace uvedeny srozumitelné informace o své činnosti a poskytovaných službách.

2. **Při osobním jednání** se zájemci o doprovázení či dílčí služby informuje pracovník nebo vedoucí DP zájemce o své činnosti a nabízených službách (viz kritérium 1a, Seznam činností realizovaných ve prospěch pěstounské rodiny) a o podmínkách jejich využití, tedy o možnosti uzavření dohody o výkonu pěstounské péče nebo využití režimu poskytování služeb externím klientům na základě objednávky OSPOD.
3. Kromě webových stránek jsou informace o službách DP uveřejněny také **na nástěnce v ambulanci** Doprovázení pěstounů, předávány **osobně** na přednáškách a seminářích, šířeny formou letáků při různých akcích (například den neziskových organizací úřadu městské části) atd. Materiály informují o činnosti doprovázení a o cílové skupině a uvádějí kontaktní informace na pracovníky organizace.
4. Pro děti, které již umějí číst, je určen **leták o právech dítěte** Doprovázení pěstounů Cestou necestou, který je volně dostupný na webových stránkách Cestou necestou a v ambulanci Doprovázení pěstounů (nástěnka a letákový stojan v prostoru určeném pro klienty).
5. Pracovníci Doprovázení pěstounů mají k dispozici také **materiály jiných organizací**, které informují o sociálně-právní ochraně a právech dítěte. Tyto materiály jsou součástí knihovny Doprovázení pěstounů a jsou také vystaveny v prostoru určeném pro klienty.
6. Informační leták a bližší informace o organizaci jsou průběžně poskytnuty k dispozici příslušným OSPOD – letáky, osobní či e-mailová komunikace, informace o aktivitách, činnostech doprovázející organizace aj.
7. Informační leták je dle potřeby aktualizován, stejně jako informace na webových stránkách organizace.

4b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.

PRAVIDLA A POSTUPY PRO ODMÍTNUTÍ SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

1. **Poskytnutí sociálně-právní ochrany** cílové skupině může být **odmítnuto** pouze v souladu s požadavky stanovenými zákonem a **bez jakékoli diskriminace** (viz příslušná ustanovení zákona o SPOD a příslušná ustanovení antidiskriminačního zákona). (Není například možné odmítnout poskytování sociálně-právní ochrany neslyšícímu klientovi jen proto, že žádný ze zaměstnanců pověřené osoby neovládá znakovou řeč.)
2. V případě, že osoba z cílové skupiny má **specifické potřeby**, které není doprovázející organizace schopna naplnit, **odkáže** klienta **na jinou organizaci** nebo s ní naváže spolupráci s cílem naplnění takové potřeby klienta. (Například u neslyšícího klienta, jemuž je poskytována sociálně-právní ochrana, může využít například spolupráce s poskytovatelem sociální služby pracujícím s touto cílovou skupinou apod.)
3. **Oprávněné odmítnutí klienta:**
 - Klient žije **mimo lokalitu**, pro niž je vydáno pověření.

- V tomto případě pověřená osoba žádost o službu zamítne definitivně.
- Pokud doprovázející organizace v dané chvíli žádá o rozšíření pověření na danou lokalitu, informuje zájemce o potenciální možnosti poskytnout službu či doprovázení výhledově.
- Kapacita doprovázení je aktuálně naplněna, tj. žádný z pracovníků pověřené osoby nemá volnou kapacitu pro přijetí dalšího klienta.
 - Poskytování sociálně-právní ochrany je možné dočasně odmítnout s uvedením možnosti zařazení na čekací listinu (viz bod 4 níže).

4. Postup pro odmítnutí klienta

- Informace o tom, že kapacita pověřené osoby je aktuálně naplněna, je uveřejněna na webových stránkách Cestou necestou v sekci Doprovázení pěstounů.
 - Zájemce je při úvodním rozhovoru (telefonickým či osobním) informován vedoucím o plné kapacitě doprovázení.
 - V případě, že zájemce má pravomocný rozsudek a nemá zatím uzavřenou dohodu s doprovázejícím subjektem, doporučí vedoucí Doprovázení pěstounů zájemci jiný doprovázející subjekt (dle místa bydliště a požadavků/potřeb klienta).
 - V případě, že zájemce má uzavřenou dohodu s doprovázejícím subjektem a na změnu doprovázející organizace nespěchá, informuje ho vedoucí o možnosti zařadit ho na čekací listinu a o tom, na jakém by byl pořadí. Až se vedoucí dozví, že kapacita bude v dohledné době uvolněna (např. zletilost některého dítěte v PP), informuje o této skutečnosti zájemce, včetně předpokládaného termínu uvolnění kapacity. Pokud vedoucímu Doprovázení pěstounů není znám předpokládaný termín uvolnění kapacity, domluví se s klientem na opětovném kontaktování v intervalu následujících 60 dní.
5. V okamžiku uvolnění kapacity ji pověřená osoba obratem nabízí dalšímu zájemci, a to podle naléhavosti situace a podle pořadí zájemců o doprovázení či službu (viz předchozí text).
6. Organizace zapisuje zájemce o uzavření dohody do seznamu čekatelů na uzavření dohody v elektronické databázi.

4c Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřní pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.

ROZSAH A ZPŮSOB UVEŘEJNĚNÍ VNITŘNÍCH PRAVIDEL A POSTUPŮ PRO NAPLŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY SPOD

Pověřená osoba má uveřejněny srozumitelné informace

- o své činnosti,
- o možnostech spolupráce klientů z cílové skupiny s organizací,
- kontaktní informace jednotlivých pracovníků týmu
- o aktuální kapacitě k uzavření dohody o výkonu pěstounské péče a
- o podávání stížností,
- o standardech kvality a některých interních postupech.

Informace jsou

- uveřejněny na webových stránkách organizace, v sekci Doprovázení pěstounů,
- vyvěšeny v prostorách ambulance Doprovázení pěstounů,
- k dispozici na vyžádání u vedoucího Doprovázení pěstounů (o vyřízení žádosti a splnění požadavku vedoucí také rozhodne s ohledem na uvedené důvody žádosti).

5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

5b Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu, a má písemně stanovena pravidla, jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.

PODPORA DÍTĚTE VE VZTAZÍCH S PŘIROZENÝM PROSTŘEDÍM A ZÁSADY TÉTO PODPORY

1. Zákon o SPOD a dohoda o výkonu pěstounské péče obsahuje ustanovení o **povinnosti pěstouna umožnit kontakt** dítěte s biologickou rodinou, k čemuž je doprovázející organizace povinna mu v případě potřeby poskytnout podporu a pomoc.
2. Klíčový pracovník od začátku vztahu s pěstouny **zjišťuje** jejich **postoj** ke vztahům a vazbám dítěte s jeho přirozeným sociálním prostředím, tedy s prostředím běžného společenství, odkud tyto děti pocházejí, kde žijí, vzdělávají se a mají zájmy, případně kde tomu tak bylo v minulosti.
3. Klíčový pracovník **zjišťuje názor a přání dítěte** v oblasti jeho vztahů a kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.
4. Klíčový pracovník **aktivně podporuje pěstouny při řešení situace**, pokud u dítěte dochází k omezování kontaktů s biologickou rodinou či jinými blízkými osobami. V případě potřeby konzultuje tuto otázku s OSPOD nebo s ním spolupracuje.
5. V případě nefungujících kontaktů dítěte s biologickou rodinou či jinými blízkými osobami zváží klíčový pracovník spolu s pěstouny otázku **asistovaného kontaktu**.
6. Klíčový pracovník organizace hledá nejlepší možná řešení, jak vztahy dítěte s biologickou rodinou pozitivně rozvíjet i za situace komplikovaných, obtížných, narušených vztahů.
7. Omezení kontaktů dítěte s biologickou rodinou je možné pouze na základě rozhodnutí soudu.
8. V případě rozporu v této záležitosti se může na soud obrátit rodič, pěstoun, svěřené dítě či OSPOD. Klíčový pracovník v této situaci poskytuje poradenství a podporu s ohledem na zájem dítěte.

9. Klíčový pracovník navrhuje, je-li to v zájmu dítěte, zahrnutí otázky podpory při navazování a rozvíjení sociálních vztahů a kontaktů dítěte s příbuznými a blízkými osobami do individuálního plánu ochrany dítěte zpracovaného OSPOD.
10. Je-li otázka podpory kontaktu dítěte s biologickou rodinou součástí individuálního plánu dítěte, vyhodnocuje se situace v této oblasti při pravidelné aktualizaci ve spolupráci s OSPOD.
11. Je-li pro doprovázející organizaci Cestou necestou realizace kontaktu dítěte s rodinou z nějakého důvodu obtížná nebo dokonce nemožná, zprostředkuje klíčový pracovník se souhlasem vedoucího Doprovázení pěstounů zajištění asistovaného kontaktu jinou pověřenou osobou či oprávněnou institucí.
12. Pravidla (asistovaného) kontaktu dítěte s osobami dítěti příbuznými a blízkými a pravidla pro přípravu dítěte a těchto osob na vzájemný kontakt jsou popsána v *Metodice Asistovaný kontakt dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou*.

6. Personální zabezpečení

6a Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.

- **Schéma organizace Cestou necestou** je obsahem samostatného dokumentu *Organizační struktura a kompetence Cestou necestou, z.ú.*, který tvoří součást těchto standardů.
- Jednotlivé **pracovní pozice včetně náplní práce, kvalifikačních požadavků a osobnostních předpokladů** jsou specifikovány v těchto dokumentech, které tvoří součást těchto standardů:
 - Vedoucí Doprovázení pěstounů Cestou necestou*
 - Klíčový pracovník Doprovázení pěstounů Cestou necestou*
 - Koordinátor Doprovázení pěstounů Cestou necestou*
 - Terapeutický pracovník Doprovázení pěstounů Cestou necestou*
 - Administrativní pracovník Doprovázení pěstounů Cestou necestou.*
- **Pracovní profily** jednotlivých pracovních pozic jsou specifikovány v samostatných dokumentech, které tvoří součást těchto standardů: *Pracovní profil zaměstnance*, a to pro pozice vedoucí, koordinátor, klíčový pracovník, administrativní pracovník a terapeutický pracovník.

6b Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.

- Organizační struktura a počty zaměstnanců týmu Doprovázení pěstounů odpovídají rozsahu poskytovaných činností a potřebám cílové skupiny.

- Kritéria, podle kterých byly stanoveny:
 - aktuální složení klientů doprovázení
 - dosavadní zkušenosti s doprovázením
 - zjištěné potřeby osob z cílové skupiny
 - náročnost výkonu sociálně-právní ochrany
 - náročnost jednotlivých klientských rodin.

- Pro aktuální rok se počet zaměstnanců týmu Doprovázení pěstounů a specifikace jejich činnosti stanovují tak, jak je uvedeno v aktuálním znění dokumentu *Organizační struktura a kompetence*.

- S ohledem na charakter a rozsah prováděné činnosti a na základě dosavadních zkušeností s doprovázením rodin se počet rodin na jednoho pracovníka stanovuje na 20 - 22, ovšem s tím, že optimální se jeví být počet do 20 rodin na jednoho pracovníka (plný úvazek). Změny v těchto počtech na základě diskuse v týmu a souhlasu vedoucího Doprovázení pěstounů podléhají schválení ze strany vedení organizace.

- Při přidělování klientských rodin je třeba brát ohled také na náročnost případu tak, aby zátěž byla pro jednotlivé pracovníky přibližně stejnoměrná.

6c Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.

- Oprávnění a povinnosti pracovníků jsou specifikovány v dokumentu *Organizační struktura a kompetence*.

- Oprávnění a povinnosti pracovníků jsou podrobně stanoveny v dokumentech uvedených výše v bodě 6a a 6b (náplně práce, pracovní profily), což zajišťuje transparentnost informací o kompetencích jednotlivých zaměstnanců a stanovení vnitřních pravidel pro rozhodování.

7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

7a Zaměstnanci pověřené osoby a další fyzické osoby, které se jménem pověřené osoby podílejí na přímém poskytování sociálně-právní ochrany, splňují odbornou způsobilost a jsou bezúhonní podle zákona.

- Při vstupním pohovoru s uchazeči o zaměstnání v Doprovázení pěstounů se zjišťuje jejich znalost příslušných právních předpisů na ochranu dítěte (Úmluva o právech dítěte, zákon o SPOD) a jejich osobní názory na pěstounskou péči, působení pěstounských rodin a pozici dětí v nich.

- Všichni zaměstnanci musejí splňovat podmínky odborné způsobilosti podle právních předpisů – dokladem je doklad o absolvování studia a potvrzení o odborné praxi.

- Trestní bezúhonnost dokládá pracovník výpisem z rejstříku trestů při uzavření pracovní smlouvy.

7b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.

- Postup přijímání a zaškolování nových zaměstnanců viz dokument *Metodika výběrového řízení a přijímání pracovníků*.

7c Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.

- Pravidla pro působení dobrovolníků a stážistů viz dokument *Metodika působení dobrovolníků a stážistů*.

8. Profesionální rozvoj zaměstnanců

8a Pověřená osoba má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců.

- I. **STANOVENÍ, VÝVOJ A NAPLŇOVÁNÍ OSOBNÍCH PROFESNÍCH CÍLŮ A DALŠÍ ODBORNÉ KVALIFIKACE**
 1. Pracovník vypracuje návrh **Individuálního vzdělávacího plánu pracovníka** (dále jen IVP) alespoň jedenkrát za kalendářní rok, obvykle v průběhu prvního čtvrtletí kalendářního roku. Pracovník, který nastoupil do zaměstnání v průběhu roku, vypracuje návrh svého IVP do 3 měsíců od nástupu.
 2. Pracovník zaznamená do IVP své profesní cíle na nadcházející období (obvykle kalendářní rok) a způsob, jakým si plánuje je dosáhnout.
 3. Pracovník **předloží návrh** IVP vedoucímu Doprovázení pěstounů **ke schválení**.
 4. **Vedoucí** Doprovázení pěstounů se k IVP pracovníka **vyjádří** do 14 dnů od předložení.
 - a. Pokud s obsahem IVP souhlasí, schválí jej a podepíše.
 - b. Pokud nesouhlasí, navrhne žádoucí změny a projedná je osobně s pracovníkem. Společně dohodnou upřesnění či doplnění cílů.
 5. Pracovník upraví obsah IVP dle dohody s vedoucím, a to do 7 dnů od projednání. V případě neshody ohledně cílů nebo způsobu jejich dosažení rozhodne vedoucí.
 6. Pracovník předloží upravený návrh IVP vedoucímu Doprovázení pěstounů ke schválení.
 7. Vedoucí Doprovázení pěstounů IVP pracovníka do 14 dnů od předložení
 - a. buď schválí, případně
 - b. IVP doplní a upraví podle vlastního uvážení a IVP potvrdí podpisem

- c. předá finální verzi IVP pracovníkovi k prostudování a založení do interní složky vzdělávání pracovníků.

II. POSTUP PRO PRAVIDELNÉ HODNOCENÍ ZAMĚŠTNANCŮ

Pravidelné hodnocení zaměstnanců provádí vedoucí Doprovázení pěstounů:

- alespoň **jedenkrát ročně písemnou formou**, obvykle spolu s vyhodnocením IVP pracovníka; v tom případě provede vedoucí Doprovázení pěstounů hodnocení pracovníka **nejpozději v průběhu prvního čtvrtletí kalendářního roku**;
- alespoň **jedenkrát za půl roku ústně**, v rámci individuální intervize, případně samostatné hodnotící schůzky; o hodnocení je proveden záznam v rámci zápisu z individuální intervize;
- alespoň 14 dní před hodnotící schůzkou vedoucí **informuje pracovníka** o tom, že **proběhne hodnocení pracovníka**, a k tomu účelu mu předá k vyplnění sebehodnotící dotazník; pracovník předá vedoucímu vyplněný **sebehodnotící dotazník** alespoň jeden den před hodnotícím setkáním;
- na hodnotící schůzce vedoucí s pracovníkem projde oblasti hodnocené v sebehodnotícím dotazníku a vyjádří k nim své hodnocení pracovníka; toto zaznamená písemně buď do IVP pracovníka, nebo do zápisu z individuální intervize/hodnotící schůzky.

Relevantní dokumenty: *Úvodní (sebe)hodnocení pracovníka* a *(Sebe)hodnocení pracovníka*.

8b Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.

- Organizace má zpracován *Individuální vzdělávací plán pracovníka Doprovázení pěstounů Cestou necestou* (postup viz bod 8a výše).
- Každý pracovník vypracovává ve spolupráci s vedoucím DP svůj **vzdělávací plán pracovníka** na daný kalendářní rok. Plán se zakládá do osobní složky pracovníka a každoročně se reviduje.
- Vedoucí DP **kontroluje naplňování vzdělávacího plánu** pracovníka minimálně dvakrát ročně. V případě zjištěných nedostatků jedná s pracovníkem o způsobu nápravy, v případě potřeby přesně stanoví způsob, jakým budou nedostatky napraveny.
- Individuální plán vzdělávání každého pracovníka zohledňuje jeho osobní profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace, vzdělávací potřeby, ale i potřeby zaměstnavatele a klientů.
- Pracovníci podílející se na výkonu SPOD jsou povinni absolvovat minimálně 24 hodin vzdělávání za kalendářní rok, z toho 8 hodin vzdělávání akreditovaného MPSV.

- Administrativní pracovníci a vedoucí pracovníci, kteří se nepodílejí na přímé práci s klienty, se vzdělávají v rozsahu i tématech dle potřeby.
- Individuální plán vzdělávání každého pracovníka zpracovává pracovník ve spolupráci s vedoucím DP dle postupu uvedeného v bodě 8a.
- **Zaměstnavatel je povinen zajistit pracovníkovi naplnění jeho zákonné vzdělávací povinnosti.** O způsobu jejího naplnění rozhoduje zaměstnavatel.

8c Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.

I. SYSTÉM FINANČNÍHO OCENĚNÍ ZAMĚSTNANCŮ

- a. Systém oceňování zohledňuje **profesní, osobní i lidské přínosy zaměstnanců.**
- b. **Plat** pracovníka je stanoven **dohodou** s vedením organizace, konkrétně s ředitelem.
- c. **Osobní příplatek** ke mzdě (tzv. osobní ohodnocení) se stanovuje dohodou, kdy ředitel určí maximální výši osobního příplatku.
- d. **Snížení osobního ohodnocení** navrhuje řediteli organizace a odůvodňuje jej vedoucí DP. O snížení osobního ohodnocení a o výši tohoto snížení rozhoduje ředitel na základě odůvodnění vedoucího. Snížení osobního ohodnocení může vedoucí navrhnout v případě opakovaného porušování pravidel výkonu práce nebo spolupůsobení na pracovišti, závažného porušení pracovní kázně či pracovních předpisů, neprofesionálního vystupování apod.
- e. **Zvláštní příplatky** nejsou vypláceny.
- f. Nenařízená **přesčasová práce** není proplácena.
- g. **Mimořádnou odměnu pracovníka** řediteli organizace navrhuje a odůvodňuje vedoucí DP. O vyplacení odměny a o její výši rozhoduje ředitel na základě odůvodnění vedoucí s ohledem na finanční možnosti organizace.
- h. **Mimořádná odměna** může být odůvodněna **jako ocenění mimořádné činnosti** nad obsahový či časový rámec pracovní náplně pracovníka, např. za zaškolení nového pracovníka, za mimořádný výkon ve složitém případě, za mimořádnou činnost, např. samostatné sepsání metodického materiálu apod.

II. SYSTÉM MORÁLNÍHO OCENĚNÍ ZAMĚSTNANCŮ

- a. Systém oceňování zohledňuje **profesní, osobní i lidské přínosy zaměstnanců.**
- b. Morální ocenění zaměstnanců je v kompetenci vedoucího DP.
- c. Morální ocenění může být ve formě **pochvaly, ocenění, podpory**, možnosti **dalšího vzdělávání** aj.
- d. Morální ocenění zaměstnanců se sděluje písemně nebo ústně. Obvyklými příležitostmi jsou individuální intervize, vyhodnocení IVP pracovníka spolu s hodnocením pracovníka ze strany vedoucího, e-mailová komunikace apod.

8d Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

- Pracovníci DP mají přístup ke **skupinové supervizi** v minimálním intervalu **1x za 2 měsíce.**

- Supervize může být týmová nebo klientská či tématická, podle preferencí a dohody pracovníků týmu.
- Supervizorem je **kvalifikovaný odborník** se zkušenostmi ve službách podobného charakteru.
- Pracovníci mají přístup k individuální supervizi – viz dokument *Profesní rozvoj zaměstnanců*.

9. Pracovní postupy pověřené osoby

9a Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.

- Klíčoví pracovníci a vedoucí DP vykonávají svoji činnost v souladu s pracovními postupy a metodikami pro jednotlivé činnosti, které zaručují řádný výkon činností realizovaných pověřenou osobou po celou dobu platnosti pověření. Příslušné postupy a metodiky jsou zpracovány pro práci s cílovými skupinami Doprovázení pěstounů.
- Relevantní dokumenty:
 - *Metodika Doprovázení pěstounů Cestou necestou*
 - *Metodika psychoterapie pro rodiny v rámci Doprovázení pěstounů*
 - *Metodika asistovaný kontakt dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou*
 - *Metodika pobytových akcí pro děti z pěstounských rodin pořádaných Doprovázením pěstounů Cestou necestou*
- Všichni pracovníci jsou s postupy a metodikami obeznámeni, mají k nim stálý přístup a seznámení s nimi stvrzují svým podpisem.
- Seznámení se Standardy kvality sociálně-právní ochrany pro Doprovázení pěstounů Cestou necestou proběhne vždy po nástupu nového pracovníka a dále 1x ročně v souvislosti s revizí aktuální verze standardů.

9b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.

- Nevztahuje se.

9c Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.

- **Klíčový pracovník** klienta je pracovník určený pro dlouhodobou práci s daným klientem, dítětem.

- **O přidělení klíčového pracovníka** rodině i o změně klíčového pracovníka **rozhoduje vedoucí DP** po projednání s KP.
- Klíčový pracovník se rodinám přiděluje **podle volné kapacity a kompetencí**. Přidělování probíhá již ve fázi rozhodování se o uzavření dohody o výkonu PP s konkrétními pěstouny. Vhodné je zachování klíčového pracovníka pro rodinu tak, aby byla možná **dlouhodobá, kontinuální spolupráce** na základě vztahu založeného na důvěře mezi oběma stranami.
- **Klíčový pracovník rodiny se může změnit** například v těchto případech:
 - ukončení pracovního poměru pracovníka v doprovázející organizaci,
 - problematický vztah mezi pracovníkem a rodinou, který není možné dostatečně zlepšit ani jeho cílenou podporou a supervizí,
 - přání klientské pěstounské rodiny s uvedením dostatečného důvodu,
 - ztráta důvěry v rámci vztahu pracovníka a rodiny.
- **Ve spisové dokumentaci klienta je uvedeno jméno klíčového pracovníka.**
- **Klíčový pracovník je informován o tom, kdo jsou jeho klientské rodiny.** Informuje jej vedoucí DP při nástupu do pracovního poměru nebo při přidělení nové klientské rodiny.
- **Klientské rodiny jsou informovány o tom, kdo je jejich klíčovým pracovníkem.** Úvodní informace je klientům poskytnuta písemně nebo ústně při prvním setkání se zájemci o uzavření dohody nebo při podpisu dohody (obvykle druhé nebo třetí setkání).

10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

10a Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče, zejména kdo je oprávněn dohodu uzavřít, změnit nebo zrušit, jaké další náležitosti, kromě těch zákonem stanovených, dohoda obsahuje, jaké přílohy jsou spolu s dohodou předány klientovi. Při uzavírání, změně nebo zrušení dohody pověřená osoba postupuje tak, aby obsah a účel byl pro osoby z cílové skupiny srozumitelný.

- Dohody o výkonu pěstounské péče se uzavírají, mění a vypovídají podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí, v souladu se zákonem č. 500/2004 Sb., správní řád, případně s ustanoveními o uzavírání smluv v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Dohoda o výkonu pěstounské péče je veřejnoprávní smlouvou dle správního řádu.
- **Oprávnění podepsat dohodu za CN má vedoucí DP.**

- **Vedoucí DP** také **seznámí zájemce** o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče s obsahem návrhu dohody, s účelem dohody a s nabízenými činnostmi a službami. Seznámení zájemce s obsahem dohody může provést klíčový pracovník, pokud jej vedoucí DP k tomu pověří.
- Za doprovázející organizaci **vyjednává souhlas OSPOD** s uzavřením dohody se zájemcem obvykle **vedoucí DP**, případně jím důvodně pověřený pracovník. K žádosti o souhlas OSPOD přikládá také návrh znění dohody včetně příloh.
- V případě požadovaných zásadních změn v dohodě si vedoucí DP vyžádá souhlas ředitelky CN.
- K získávání podkladů pro výkon dohody, například individuálního plánu ochrany dítěte od OSPOD nebo rozhodnutí soudu, je oprávněn vedoucí DP, případně po dohodě klíčový pracovník.
- K uzavření dohody předkládá pěstoun rozsudek o svěřením dítěte do pěstounské péče. Doprovázející organizace má k podpisu zajištěn souhlas OSPOD s uzavřením dohody.
- Osobní údaje pěstouna nezbytné pro uzavření dohody zjišťuje a ověřuje vedoucí DP, případně po dohodě klíčový pracovník.
- V případě potřebné změny či výpovědi dohody platí postup pro změnu a výpověď dohody uvedený v dohodě. Oprávnění dohodu o výkonu pěstounské péči vypovědět či měnit (po domluvě s klientem) má vedoucí DP.
- V případě změny či výpovědi dohody vedoucí DP, případně po dohodě klíčový pracovník **informuje** druhou smluvní stranu a orgán sociálně-právní ochrany dětí.
- Dohoda o výkonu pěstounské péče obsahuje přehled právní rámec spolupráce obou účastníků, jejich údaje a přehled jejich práv a povinností. Přílohou dohody je postup pro vyřízení stížností, postup při neplnění povinného vzdělávání pěstouna a informační memorandum o zpracování osobních údajů.
- **Dohoda se mění obvykle formou dodatku** k dohodě v případech zásadních změn na straně pěstouna či organizace. Příkladem je například změna trvalého bydliště pěstouna, změna jeho příjmení apod.

10b Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.

I. PRŮBĚŽNÉ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ DOHODY O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE – PŘI SETKÁNÍCH S RODINOU

1. Hodnocení naplňování cílů dohody probíhá při setkáních s pěstouny a svěřenými dětmi přímo v rodině, tj. **minimálně jedenkrát za dva měsíce**.
2. Hodnotí se

- a. naplňování cílů stanovených v IPOD konkrétního dítěte tak, jak byly přeneseny do *Plánu průběhu pobytu dítěte v PP* (viz níže bod 10c).
- b. dodržování práv dětí a
- c. naplňování vzdělávací povinnosti pěstouna.

II. PRŮBĚŽNÉ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ PLÁNU PRŮBĚHU POBYTU DÍTĚTE V PĚSTOUNSKÉ PÉČI VČETNĚ DODRŽOVÁNÍ PRÁV DĚTÍ

1. Při setkání s pěstouny a svěřenými dětmi s nimi KP provádí **vyhodnocení dosavadních cílů Plánu průběhu pobytu dítěte v PP**, které do něj zaznamená.
2. Podle výstupů z vyhodnocení dohodne KP s pěstouny a dítětem **konkrétní cíle** na nadcházející **období** do dalšího setkání s rodinou.
3. Zjistí-li KP **nedostatky v naplňování cílů dohody**, pak pěstounům navrhne a projedná s nimi a do *Plánu průběhu pobytu dítěte v PP* zaznamená dohodnutá **nápravná opatření**.
4. Nápravná opatření KP dle možností zohlední také **v aktualizaci IPOD** ve spolupráci s příslušným OSPOD, bude-li k ní přizván a budou-li ještě relevantní.
5. Při další aktualizaci a **vyhodnocování cílů v Plánu průběhu pobytu dítěte v PP hodnotí** KP s rodinou, do jaké míry se podařilo **plán nápravných opatření** naplnit. Výsledky tohoto hodnocení se opět odrazí v cílech na nadcházející období.
6. Jedenkrát za 6 měsíců je **KP k dispozici příslušnému OSPOD** pro účely aktualizace IPOD konkrétního dítěte.
7. Jedenkrát za 12 měsíců provádí KP s rodinou tzv. roční revizi *Plánu průběhu pobytu dítěte v PP*, tj. vyhodnocení plnění cílů a stanovení cílů, které se přenášejí do návazného průběžného plánu dítěte.

III. PRŮBĚŽNÉ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ VZDĚLÁVACÍ POVINNOSTI PĚSTOUNA A POSTUP PŘI NEPLNĚNÍ

Způsob hodnocení naplňování vzdělávací povinnosti pěstouna a postup při neplnění viz dokument *Postup při neplnění vzdělávací povinnosti pěstouna*, který tvoří přílohu č. 2 dohody o výkonu pěstounské péče.

IV. PŮLROČNÍ HODNOCENÍ NAPLŇOVÁNÍ CÍLŮ DOHODY O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE SMĚREM K OSPOD – PRAVIDELNÁ ZPRÁVA PRO OSPOD

1. **Jedenkrát za 6 měsíců** sestavuje KP **zprávu o výkonu pěstounské péče** dané rodiny pro OSPOD.

2. Klíčový pracovník zprávu

- a. sestavuje **před uplynutím příslušné šestiměsíční lhůty**,
- b. **předává** vedoucímu Doprovázení pěstounů **ke schválení** v poslední den příslušného sledovaného šestiměsíčního období; pokud tento den připadá na nepracovní den, pak v nejbližší pracovní den po něm následující,
- c. ve schválené podobě **zasílá** příslušnému pracovníku **OSPOD**.

10c Pověřená osoba plánuje společně s dítětem, osobou pečující nebo osobou v evidenci, rodinou dítěte, příslušným orgánem sociálně-právní ochrany průběh pobytu dítěte v pěstounské péči. Základem tohoto procesu je vyhodnocování realizované orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovaný orgánem sociálně-právní ochrany.

- Ihned po podpisu dohody o výkonu PP si **klíčový pracovník** rodiny vyžádá od příslušného pracovníka OSPODu vypracovaný **IPOD** dítěte v pěstounské péči. Tento úkon (vyžádání si, případně opakované vyžádání si IPOD) zaznamená KP do záznamů o činnosti k dané rodině.
- **Při prvním či druhém setkání** s pěstouny a dítětem **v domácnosti rodiny** s nimi KP vypracuje *Plán průběhu pobytu dítěte v PP* s konkrétním cílem (příp. cíli) a termínem a jmenovanou odpovědnou osobou. Tento plán vypracuje na základě IPOD od OSPODu (má-li jej k dispozici).
- Jestliže OSPOD IPOD na vyžádání neposkytl, klíčový pracovník vypracuje *Plán průběhu pobytu dítěte v PP* s rodinou dle svého nejlepšího vědomí a odborného úsudku.
- V plánu průběhu pobytu dítěte v PP se určí **konkrétní kroky týkající se pobytu dítěte** v PP, včetně případné přípravy dítěte na změnu umístění.
- U pěstounů nově stanovených soudem, s nimiž organizace uzavírá dohodu, spolupracuje klíčový pracovník rodiny s pracovníkem OSPOD a pěstouny na přípravě IPOD.
- Jedenkrát za 12 měsíců nebo vždy při zásadní změně v životě dítěte provádí KP s rodinou **revizi Plánu průběhu pobytu dítěte v PP**. Roční či jiná změnou vyžádaná **revize plánu podléhá schválení** ze strany vedoucího doprovázení.
- **Průběžné vyhodnocování** dosavadních a plánování nových cílů **schválení nepodléhá**.

10d Pověřená osoba má pro osoby pečující a osoby v evidenci, se kterými má uzavřenu dohodu o výkonu pěstounské péče, vypracovaný následný vzdělávací plán zaměřený na rozvoj kompetencí osoby pečující nebo osoby v evidenci a na zvyšování kvality výkonu pěstounské péče.

- Pro každého pěstouna se sestavuje *Vzdělávací plán pěstouna* zaměřený na rozvoj jeho schopností a dovedností užitečných při výkonu PP.
- **Plán s pěstounem sestavuje koordinátor DP nebo klíčový pracovník rodiny.**
- Do plánu vzdělávání je možné zahrnovat
 - skupinové vzdělávání – kurzy, přednášky, workshopy, semináře
 - individuální vzdělávání
 - psychologické a psychoterapeutické konzultace a
 - jiné odborné konzultace,
 - to vše k podpoře dobrého výkonu PP a naplnění individuálních potřeb pěstounů.
- Plán je zpracován **na kalendářní rok** a jeho plnění vyhodnocuje klíčový pracovník pěstouna **dvakrát ročně, vždy při sestavování půlroční zprávy** o průběhu výkonu pěstounské péče. V případě nedostatečného plnění vzdělávacího plánu postupuje klíčový pracovník dle postupu uvedeného v dokumentu *Postup při neplnění vzdělávací povinnosti pěstouna*.

11. Předávání informací

11a Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.

Pracovníci Doprovázení pěstounů pracují s informacemi klientů, které mají charakter osobních a citlivých údajů pěstounů a rodiny.

Pracovníci Doprovázení pěstounů mají podepsanou mlčenlivost a třetím osobám sdělují informace pouze s písemným souhlasem klientů, s výjimkou příslušného OSPOD a orgánů veřejné moci.

Pravidla zpracování informací klienta, nakládání s nimi a předání informací o klientovi, zejména údajů osobních a citlivých, směrem k dalším subjektům jsou podrobněji stanovena v příloze č. 3 dohody o výkonu pěstounské péče nazvané *Zpracování osobních údajů v souvislosti s dohodou o výkonu pěstounské péče - Informační memorandum*.

Informace se nerovná osobní nebo citlivé údaje. V řadě situací se předávají pouze informace, nikoli osobní či citlivé údaje.

A. PRAVIDLA PRO INFORMOVÁNÍ DÍTĚTE

Předávání informací dítěti probíhá s ohledem na jeho nejlepší zájem a na jeho věk a mentální vyspělost.

Předávání informací dítěti ve věku předškolním: formou pohádky, hry, malování. Takto se předávají zejména informace o identitě dítěte (kdo jsem, máma a táta, ostatní v rodině), co je náhradní rodinná péče (proč jsem tady) a o situaci, která se děje (návštěva v rodině, jsme na víkendovce, návštěva v ambulanci doprovázející organizace aj.).

Předávání informací dítěti v mladším školním věku: formou rozhovoru, hry, nástrojů z Komunikační bedny, výtvarné činnosti aj.). Takto se předávají zejména informace o způsobu spolupráce, podpoře dětí ve vztahu k přirozenému sociálnímu prostředí a rozvíjení kontaktu s osobami příbuznými či blízkými.

Postup při předávání informací:

1. **Klíčový pracovník** společně **s dítětem** sdílí informace o jeho aktivitě v běžném životě, zajímá se, co ho baví, co by rádo dělalo, jaké má kamarády, jak se mu daří ve škole, komunikuje s dítětem ohledně jeho příbuzných či blízké osobě a zjišťuje jeho zájem.
2. Společně **s dítětem i pěstounem** plánuje zapojení dítěte do běžného života a plánují kontakt s příbuznými či osobou blízkou v zájmu dítěte. Zaznamenává se do *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči*.
3. Klíčový pracovník rovněž předává informace k náhradní rodinné péči a **informuje dítě** o jeho právech a povinnostech pěstouna přiměřeně jeho věku a rozumovým schopnostem.
4. **Vyhodnocení** plánu probíhá **jak s dítětem, tak s pěstouny**, odrazí se v cílech plánu na další období.
5. Průběh naplňování cílů **reflektuje** klíčový pracovník **jak v zápisech** ze setkání s rodinou, tak **v půlroční zprávě pro OSPOD**.

Předávání informací dítěti staršího školního věku a dospívajícím/mladým dospělým: probíhá s ohledem na rozumové schopnosti dospívajícího vnímat a přijímat informace, např. komunikace je přizpůsobena dospívajícímu dítěti, průběh rozhovoru a možné využití různých technik z Komunikační bedny, přes vlastní zážitek usnadnit pochopení apod.

S ohledem na vospělost dítěte/dospívajícího je možné využít postupů pro předávání informací dětem mladšího věku.

B. PRAVIDLA PRO INFORMOVÁNÍ PĚSTOUNA

Pěstoun je o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování PPPDPP informován **při každém dvouměsíčním setkání**. Také dostává aktuální informace týkající se činnosti doprovázející organizace v rozsahu, který se jej týká.

Informace se poskytují při osobním kontaktu **ústně**. V písemné a elektronické formě je vedena spisová dokumentace klienta (zápisy, zprávy o výkonu pěstounské péče, plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, individuální plán vzdělávání pěstouna apod.).

Klient má právo **nahlížet do své spisové dokumentace** – blíže k tomu viz dokument *Zásady pro vedení spisové dokumentace*.

Postup při předávání informací:

1. Klíčový pracovník společně s pěstounem sestavuje *Plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči*.
2. Po období realizace plánu za účasti všech zainteresovaných stran (pěstoun, dítě, klíčový pracovník, příp. pracovník OSPOD a jiné osoby) probíhá vyhodnocování jednotlivých aktivit.
3. Nastaví se plán s aktuálními cíli pro nadcházející období do dalšího setkání s rodinou.

4. Minimálně jedenkrát ročně provádí klíčový pracovník s pěstounem a dle možností i s dítětem celkovou revizi plánu.
5. Výstupem předávání informací je spisová dokumentace klienta, zejména
 - půlroční zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče určená pro zodpovědnou osobu OSPOD, kde jsou reflektovány také cíle a kroky z IPOD, případně z *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči*
 - zápisy ze setkání s pěstounem a dítětem v intervalech cca 2 měsíce
 - zápisy z jiných kontaktů s pěstounem, dítětem.

C. PRAVIDLA PRO INFORMOVÁNÍ RODINY DÍTĚTE

Pracovníci Doprovázení pěstounů neposkytují informace biologické rodině dítěte v pěstounské péči.

V případě žádosti biologického příbuzného dítěte o informace odkáže oslovený pracovník žadatele o informace na příslušný OSPOD dítěte.

Předávání informací rodině dítěte probíhá ze strany Doprovázení pěstounů Cestou necestou pouze v případě, že je tak dohodnuto s pěstounem a jsou nastavena pravidla a rozsah tohoto poskytování; typickým příkladem je realizace asistovaného kontaktu dítěte s blízkou osobou.

D. PRAVIDLA PRO INFORMOVÁNÍ OSPOD A DALŠÍCH ORGÁNŮ O PRŮBĚHU SPOD A NAPLŇOVÁNÍ PLÁNU OCHRANY DÍTĚTE

Klíčový pracovník rodiny vypracuje vždy při uplynutí 6 měsíců spolupráce s rodinou *zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče*. Zprávu předkládá ke kontrole a podpisu vedoucímu DP a následně po schválení vedoucím zašle příslušnému OSPOD. Preferuje se zaslání datovou schránkou.

Informace předávané v rámci půlroční zprávy – formulář *Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče*:

- Údaje pěstounů a dítěte
- Jak probíhá pěstounská péče a jak probíhá spolupráce Doprovázení pěstounů s rodinou: včetně informací o vztahu mezi pěstouny a dítětem, nastavování a dodržování hranic, dodržování práv dítěte, vzdělávání a podpoře rozvoje dítěte
- Podpora poskytovaná rodině ze strany doprovázející organizace: využití pomoci při zajištění celodenní péče o dítě, účast dítěte na akcích doprovázející organizace, zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci, vzdělávání pěstouna, podpora kontaktu dítěte s blízkými (asistovaný kontakt aj.)
- Naplňování potřeb dítěte dle individuálního plánu: jednotlivé stanovené cíle a jejich naplňování
- Žádosti doprovázející organizace směrem k OSPOD

Předání informací mimo půlroční zprávu probíhá buď ústně v kontaktu s pracovníkem OSPOD či písemně na jeho písemnou žádost.

E. PRAVIDLA PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ S JINÝM SUBJEKTEM:

- Předávání informací se provádí výhradně odůvodněně, například v případě ohrožení dítěte, probíhá v nejlepším zájmu dítěte a výhradně v potřebném rozsahu.
- Předávání informací probíhá formou dohodnutou s protistranou – písemně, e-mailem, ústně, telefonicky. V písemné formě je preferováno zaslání datovou schránkou s uvedením jména příjemce.
- O předávání informací s jinými organizacemi provede příslušný pracovník záznam do spisu nebo založí zápis z jednání, případně do spisu založí písemné sdělení obsahující předané informace.

11b Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.

PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ MEZI ZAMĚSTNANCI POVĚŘENÉ OSOBY

Pracovníci Doprovázení pěstounů mají přístup do dokumentace Doprovázení pěstounů. Jsou vázáni povinností zachování mlčenlivosti ve vztahu ke klientům i organizaci.

Cíl předávání informací:

- dobrá informovanost
- podpora týmu při hledání nejlepšího možného řešení
- zastupitelnost v nutných případech, například zastupování klíčového pracovníka po dobu jeho nepřítomnosti jiným pracovníkem.

Spisy rodin a informace o nich se předávají obvykle v těchto situacích:

- **náhlé,**
 - kdy je možné písemné či telefonické předání základních informací o rodině; v tom případě si vedoucím určený pracovník a klíčový pracovník rodiny sdělí alespoň základní informace o rodině;
- **plánované,**
 - kdy si klíčový pracovník rodiny a vedoucím určený přijímající pracovník předají podstatné informace o rodině a spis rodiny a o tomto sepiší předávací protokol;
- **neočekávané,**
 - kdy nemusí být možné příslušného pracovníka rodiny kontaktovat písemně či telefonicky; v tom případě vedoucím určený pracovník nastuduje základní informace o rodině v jejím spisu a zajistí spolupráci s rodinou v rozsahu, který určí vedoucí Doprovázení pěstounů.

Klíčoví pracovníci si předávají informace (nikoli osobní údaje klientů) během spolupráce s klientem **za účelem konzultace** o postupu a jiným odůvodněným účelem:

- Na *ad hoc* uzavřených osobních konzultacích vybraných pracovníků, jichž se konzultace k rodině týká
- Na týdenních poradách týmu
- Prostřednictvím intervize týmu
- Psanými vzkazy v ambulanci, e-mailem či telefonicky
- Formou záznamů v elektronickém spisu

- Užíváním sdíleného prostoru Google disk – dokumentace, formuláře apod.
- Gmail – kalendář – sdílení organizačních záležitostí, např. schůzek s klienty
- Na poradách a metodických poradách

Zastupitelnost pracovníka je zajištěna:

- přístupem klíčových pracovníků do elektronických spisů klientů
- přístupem klíčových pracovníků k fyzickým spisům klientů
- pravidelnými poradami, supervizemi, *ad hoc* konzultacemi

Situace vyžadující zastupování pracovníka

- během dovolené,
- při akutní nemoci,
- u případů klientů, které vyžadují týmovou spolupráci,
- při zástupu za mateřskou nebo rodičovskou dovolenou,
- při dlouhodobém studijním pobytu zaměstnance, stáži apod.:

Postup při zastupování

1. **Při delší než jednodenní nepřítomnosti** se pracovník Doprovázení pěstounů dohodne s některým z kolegů, že na něj přesměruje služební telefon. Do e-mailové schránky nastaví Odpověď v nepřítomnosti s uvedením kontaktu na pracovníka, na nějž se má klient v naléhavé situaci obrátit.
2. **Při plánované delší nepřítomnosti** KP (déle než 14 dnů) tento požádá – je-li to možné – vedoucího DP o přidělení zastupujícího pracovníka klientů. Vedoucí DP o tomto přidělení informuje KP i zastupujícího pracovníka ústně, telefonicky či písemně.
3. **Předávající KP** zkontroluje spis klientů z hlediska srozumitelnosti a kompletnosti a v případě potřeby jej do pěti pracovních dnů doplní.
4. KP **osobně předá spis** klientů **zastupujícímu pracovníkovi** a ústně mu předá **základní informace** o rodině. Společně vyplní předávací protokol dle postupu uvedeného v následujícím bodě Postup pro předání rodiny, její spisové dokumentace a informací mezi klíčovými pracovníky.
5. **Zastupující pracovník klade dotazy** týkající se rodiny, a to jak při předání spisu a základních informací, tak následně. Dotazy může KP klást osobně, telefonicky, e-mailem nebo písemně.

Postup pro předání rodiny, její spisové dokumentace a informací mezi klíčovými pracovníky

(např. při změně klíčového pracovníka nebo jeho plánovaném zastupování po dobu delší než 1 měsíc):

1. **Ústní předání informací** tak, jak si je předávající klíčový pracovník připravil, zejména o specifických potřebách rodiny/dítěte, rozpracovaných úkolech a již naplánovaných aktivitách.
2. **Předání spisu**, včetně veškeré listinné a elektronické dokumentace, přičemž
 - a. předání je písemně stvrzeno v písemném předávacím protokolu podepsaném předávajícím i přijímajícím pracovníkem.
 - b. v případě, že spis předávající a spis přijímající pracovník jsou v neshodě o tom, co bylo předáno a jak, a zda je předání dostatečné, postupuje se takto:
 - i. oba pracovníci přesně vydefinují oblast, v níž se neshodují,
 - ii. pokusí se docílit shody na tom, co se předává a co by se předat mělo,
 - iii. pokud není shoda možná, předloží neshodu k rozhodnutí vedoucímu Doprovázení pěstounů,
 - iv. vedoucí Doprovázení pěstounů rozhodne o tom, co přesně má být předáno, a následně ověří, že k předání opravdu došlo.
3. Přebírající klíčový pracovník si prostuduje spisovou dokumentaci klienta a doptá se na potřebné informace kolegy.
4. Předávající klíčový pracovník informuje rodinu o předání jinému pracovníkovi a v případě potřeby dohodne osobní setkání s rodinou, kde svého kolegu rodině představí a klienta předá.

Pravidla předávání informací v neplánovaných situacích:

1. Vedoucí DP pověří zastupujícího pracovníka klientů.
2. Vedoucí DP předá zastupujícímu pracovníkovi spis klientů.
3. Zastupující pracovník klade klíčovému pracovníkovi – je-li to možné – dotazy ohledně převzatého případu ústně, telefonicky nebo písemně (včetně e-mailem).

Pravidla pro případ sdílení klienta několika pracovníky:

1. Klíčový pracovník koordinuje spolupráci mezi zapojenými odborníky.
2. Jednotliví odborníci zapisují relevantní informace do spisu.
3. Aktuální informace o případném významném vývoji případu se předávají buď na dohodnuté poradě zapojených pracovníků, na pravidelné týdenní poradě týmu, nebo v naléhavých případech na ad hoc svolané poradě celého týmu sociálních pracovníků.
4. Jednotliví pracovníci mohou předávat veškeré informace o klientech výhradně KP a vedoucímu, s ostatními odborníky sdílejí mimo poradu informace pouze v nezbytně nutném rozsahu.

11c Pověřená osoba má pro zaměstnance písemně stanovený postup pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracují.

A. POSTUP ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ O PRŮBĚHU VÝKONU SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY U DĚTÍ A RODIN, SE KTERÝMI PRACUJEME

Získávání informací při vzniku spolupráce s rodinou

- Místním šetřením v rodině – mapování, rozhovory
- Komunikací s OSPOD
- Komunikací se školským zařízením, odborníky, soudem, biologickou rodinou či osobou blízkou, zdravotnická zařízení – lékař

Získávání informací v průběhu spolupráce s rodinou

- Zejména rozhovory se členy rodiny a dalšími odborníky podílejícími se na práci s rodinou
- Komunikací s OSPOD

Získávání informací při ukončování spolupráce s rodinou

- Zejména rozhovory se členy rodiny a dalšími odborníky podílejícími se na práci s rodinou
- Komunikací s OSPOD

B. POSTUP PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ O PRŮBĚHU VÝKONU SOCIÁLNĚ PRÁVNÍ OCHRANY U DĚTÍ A RODIN, SE KTERÝMI PRACUJEME

Předávání informací při vzniku spolupráce s rodinou

- Příslušnému oddělení sociálně právní ochrany dětí (př. zaslání skenu dohody o výkonu pěstounské péče) - písemně, elektronickou komunikací
- Orgánům veřejné moci na vyžádání – osobně, písemně

Předávání informací v průběhu spolupráce s rodinou

- Příslušnému oddělení sociálně právní ochrany dětí (př. pravidelná půlroční zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče) – telefonicky, písemně, elektronickou komunikací
- Orgánům veřejné moci na vyžádání – osobně, písemně

Předávání informací při ukončování spolupráce s rodinou

- Příslušnému oddělení sociálně právní ochrany dětí (př. pravidelná půlroční zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče) – telefonicky, písemně, elektronickou komunikací
- Orgánům veřejné moci na vyžádání – osobně, písemně

Pravidla zaznamenávání a předávání informací klíčovým pracovníkem:

- Informace o rodině a dítěti zpracovává klíčový pracovník ze spisové dokumentace klienta.

- Klíčový pracovník využívá vzorové formuláře nebo uvádí vydefinované požadované informace, např. viz *Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče*.
- Klíčový pracovník předává informace OSPOD formou půlroční *Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče* a dále na vyžádání.
- Klíčový pracovník předává informace na vyžádání orgánům veřejné moci (soud, úřad práce, Policie ČR, státní zastupitelství).

Pracovníci Doprovázení pěstounů mají dle ZSPOD a dále v rámci pracovní smlouvy stanovenou **povinnost zachování mlčenlivosti**. Třetím osobám sdělují informace pouze s písemným souhlasem klientů, s výjimkou příslušného oddělení sociálně právní ochrany dětí a orgánů veřejné moci.

12. Změna situace

12a Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla a postupy práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin, včetně ukončení pobytu dítěte v původní nebo náhradní rodině.

A. Pravidla pro práci s klienty a jejich dětmi

Klíčový pracovník

- se zaměřuje na celkové fungování náhradní rodiny,
- sleduje, zda jsou dítěti zajištěny veškeré podněty pro zdravý vývoj,
- reaguje na změnu situace v náhradní rodině.

Změny situace v náhradní rodině mohou být

- **plánované** (očekávané), na které se rodina může - i s podporou klíčového pracovníka – připravit, nebo
- **nenadálé**, vyžadující přístup adekvátní nastalé situaci (viz níže, bod Významné změny a krizová intervence v rodině).

B. Příklady situací významných změn

- narození dítěte,
- narození dítěte dítěti svěřenému do pěstounské péče,
- přijetí dalšího dítěte,
- stěhování,
- změna školy,
- zájem biologických rodičů o kontakt s dítětem v náhradní rodinné péči,
- rozvod náhradních rodičů,
- úmrtí člena náhradní rodiny, příp. biologické rodiny,
- vážné onemocnění, úraz, získaný handicap člena náhradní rodiny, příp. biologické rodiny,
- ztráta bydlení a finanční tíseň,
- biologický rodič nebo osoba blízká dítěti ve vězení,
- přechod dítěte z biologické rodiny do rodiny pěstounské,
- přechod dítěte od pěstounů zpět do biologické rodiny aj.

Pokud kterákoli ze zúčastněných osob určitou změnu vnímá jako významnou, je s ní nakládáno jako s významnou.

Takové změně je nutné věnovat pozornost a péči

- z pohledu dítěte (např. příprava na přechod)
- z pohledu pěstounů
- z pohledu vlastních dětí pěstounů
- z pohledu dalších dětí v pěstounské péči
- z pohledu rodičů dítěte v pěstounské péči.

C. Postup práce klíčového pracovníka v situaci významných změn

Klíčový pracovník

1. **zmapuje situaci a potřeby jednotlivých členů rodiny**, k řešení vždy jedinečným způsobem, práci přizpůsobuje individuálním potřebám členů rodiny, avšak **v souladu se zájmy dítěte a IPOD**,
2. ve spolupráci s rodinou **stanoví konkrétní formy podpory** rodiny a dítěte v *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči* (podpora v komunikaci, odborná pomoc, návazné služby, zvážení možnosti častějších setkání apod.),
3. **informuje oddělení sociálně-právní ochrany dětí**, pokud se jedná o situaci, která by se mohla týkat oznamovací povinnosti, případně má situace negativní dopad na dítě;
4. **upozorní klienta, že má povinnost o tomto informovat** oddělení sociálně-právní ochrany dětí (např. podněty pro doplnění individuálního plánu ochrany dítěte),
5. **průběžně vyhodnocuje účinnost podpory** při setkáních s rodinou; vyhodnocení zaznamenává do *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči* a vždy do zápisů ze setkání s klientem a do záznamů o činnosti ve prospěch klienta.
6. dle potřeby **konzultuje** danou situaci s jinými pracovníky (psycholog, vedoucí, jiný klíčový pracovník), v rámci porad nebo v supervizi.

D. Krizová intervence v rodině – případy, kdy dle názoru KP či jiného odborníka významná změna destabilizuje dítě či rodinu

1. V případě velmi významné změny v životě dítěte nebo rodiny či **mimořádné krizové události** změní klíčový pracovník režim podpory na **krizovou intervenci** a rodinu navštěvuje v intervalech častějších než 1x za dva měsíce.

2. Účelem krizové intervence je taková pomoc rodině, aby krizi zvládla pozitivním způsobem a zabránila vzniku dlouhodobých problémů.
3. Klíčový pracovník s rodinou připraví **setkání, při němž je zahájena krizová intervence** v rodině. V rámci setkání KP s rodinou definuje a do *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči* zaznamená aktuální kroky vedoucí k přizpůsobení péče a podpory pro děti a pěstouny v dané situaci. O naplňování kroků a cílů s rodinou hovoří při každém následujícím setkání po celou dobu režimu intenzivní podpory.
4. **Režim krizové intervence trvá maximálně 6 týdnů.**
5. Pokud se situace nestabilizuje, klíčový pracovník informuje OSPOD a dále postupuje ve spolupráci s ním.

E. Průběh přechodu dítěte do jiné pěstounské rodiny nebo do biologické rodiny

1. Průběh přechodu je naplánován **všemi zúčastněnými** stranami. Pokud **plán přechodu** nepřipraví **OSPOD**, připraví ho klíčový pracovník rodiny.
2. *Plán přechodu* obsahuje úkoly, zainteresované osoby a subjekty i termíny plnění; **příprava na přechod** má trvat **alespoň 4 týdny**, pokud to situace umožňuje.
3. **Klíčový pracovník s oběma rodinami/umístěními naplánuje kontakty**, jejichž intenzita se stupňuje. Klíčový pracovník **asistuje** kontakty zpočátku vždy, později v případě potřeby.
4. **Při prvním kontaktu** jsou předávány vzájemné základní informace dítěti i rodině, při posledním pobytu dítěte v rodině je vhodné uspořádat rozloučení formou odpovídající dané situaci.
5. Klíčový pracovník hovoří s dítětem – případně po dohodě s ním s dítětem o tomto hovoří pěstouni či jiná blízká osoba – o tom, jak se v dané situaci cítí, co potřebuje, které věci si vezme s sebou. Je vhodné předat maximum věcí dítěte do následné rodiny a rodinu podrobně seznámit s potřebami a preferencemi dítěte. Vhodným dokumentem k tomu je např. *Kniha bezpečného kontaktu* (organizace Šafrán dětem, o.p.s.).
6. Samotnému **finálnímu přechodu** do následné rodiny **může** dle dohody s rodinou a přání dítěte **asistovat klíčový pracovník a účastnit by se měl vždy alespoň jeden z původních pěstounů.**
7. Klíčový pracovník iniciuje v nové rodině přijetí dítěte, které by mělo být vřelé, ale nezahlcující dítě v náročné situaci. Původní pěstouni by se také měli účastnit.
8. Po přechodu klíčový pracovník povzbudí původního pěstouna ještě k několika krátkým návštěvám u dítěte.

9. Klíčový pracovník zajistí odbornou psychologickou podporu dítěti i rodině, je-li to třeba; tuto podporu zaznamená jako opatření do průběžného *Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči*.
10. Klíčový pracovník průběžně **spolupracuje s OSPOD**, který by měl být case managerem v takové situaci. Pokud OSPOD tuto roli neplní, naplňuje ji klíčový pracovník rodiny.

F. Zásadní pravidla v rámci tranzitní péče

- **Respektovat zvláštnosti dítěte i jeho přání**, reagovat s ohledem na **historii dítěte** dotčeného změnou. Předcházet jeho další **traumatizaci**. Vést v patrnosti velkou citlivost dětí v PP na změny a odlišnost jejich reakcí oproti běžné populaci.
- **Reflektovat potřeby dítěte** a brát v potaz jeho názory, zohledňovat jeho vývojové období.
- Mít vždy na mysli, že nejdůležitější je zajistit dítěti **bezpečí**.
- V přechodových situacích **informovat dítě o konkrétních faktech** (kam jde, s kým jde, proč atd.).
- Dle možností **budovat a propojovat síť pomáhajících profesionálů**, kteří se dostávají do styku s dítětem v přechodové situaci (sociální pracovníci OSPOD, nové pečující osoby v rodinném či ústavním prostředí, pedagogové, policisté).
- Domlouvat se s ostatními pomáhajícími profesionály, jak bude tranzit dítěte vypadat, ještě před jeho uskutečněním (pokud lze). **Case managerem** by měl být ideálně sociální pracovník OSPOD, pokud se této role neujme, měl by se jí po dohodě s rodinou ujmout klíčový pracovník.
- **Klíčový pracovník upozorňuje na rizikové a náročné faktory** pro dítě pěstouny s tím, že si je vědom a sděluje jim, že na zvládnutí této situace nemusí stačit jejich dosavadní vlastní zkušenosti. Pracovníci týmu doprovázení by měli s těmito situacemi aktivně pracovat a podporovat dítě i rodinu.
- Každé dítě je jedinečné, každá situace změny je jedinečná. Obecně formulované postupy je vždy nutné **přizpůsobovat individuálním potřebám dětí** a rodin.
- Příprava na změnu a její plánování musí vždy pružně reagovat na vývoj situace v rodině.
- Některé změny v životě dítěte jsou spojeny s **rozhodovacími procesy**, které v případě svěření dítěte do pěstounské péče mají specifická pravidla (pěstoun rozhoduje pouze o běžných záležitostech, o záležitostech významných rozhoduje rodič dítěte); proto klíčový pracovník poskytuje **poradenství** a pomoc pěstounům a svěřeným dětem **při jednáních s rodiči** v situacích, kdy je třeba stanovisko rodiče dítěte získat.

G. Příprava na přechod dítěte mezi prostředími, kde je poskytována péče:

1. Vytvoření plánu přechodu se všemi náležitostmi tak, jak jsou uvedeny v příslušném formuláři *Plán přechodu*.
2. V případě **urychleného přechodu** mezi prostředími dochází urychleně **na základě předběžného opatření** navrženého OSPOD,
 - a. pracovník ověří u pěstounů, zda bylo dítě informováno o nařízené změně;
 - b. pokud zjistí, že informováno nebylo, vyzve pěstouny, aby jej bezodkladně informovali;
 - c. pokud to pěstouni odmítnou učinit nebo tak neučiní, klíčový pracovník předá nejdůležitější informace dítěti ústní formou;
 - d. pracovník dítě podpoří (přiměřeně jeho věku) v kladení otázek, které ono samo považuje ohledně svého přechodu za důležité.
3. Kdykoli je to potřeba a možné, probíhá příprava na přechod **ve spolupráci s dalšími zainteresovanými odborníky**, zejména s OSPOD, příp. s psychologem Doprovázení pěstounů, a to jak před nastalou změnou, tak v prvních dnech změny prostředí.

13. Dokumentace o výkonu SPO

13a Pověřená osoba má zpracována pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými pracuje, zejména pravidla pro založení, uzavření a zapůjčení spisu, pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií ze spisu a pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách.

PRAVIDLA PRO VEDENÍ DOKUMENTACE, ZALOŽENÍ, UZAVŘENÍ A ZAPŮJČENÍ SPISU, NAHLÍŽENÍ A POŘIZOVÁNÍ KOPIÍ

- **Spisová dokumentace je vedena** formou fyzického (listinného) spisu a elektronického spisu každé rodiny. Přesné složení spisové dokumentace, pravidla pro její vedení a pro archivaci spisu po ukončení spolupráce jsou popsány v *Zásadách pro vedení spisové dokumentace*.
- **Spis zakládá** vedoucí Doprovázení pěstounů, případně na jeho pokyn klíčový pracovník rodiny nebo koordinátor Doprovázení pěstounů, obvykle v okamžiku zahájení spolupráce s klientem.
- **Nahlížení do spisové dokumentace** a pořizování kopií probíhá na základě žádosti osoby požadující přístup do spisové dokumentace a se souhlasem vedoucího doprovázení; totéž platí pro pořizování kopií. Pořídit kopii může pouze osoba, s níž má doprovázející organizace uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče.
- O nahlížení do spisu a pořizování kopií učiní KP nebo jiný pověřený pracovník záznam do spisu s uvedením informace o souhlasu vedoucího Doprovázení pěstounů.
- Oprávněné osoby a rozsah spisové dokumentace k nahlédnutí (dle zákona 108/2006 Sb., a dle zákona 359/1999 Sb.):

- **pěstoun** – v plném rozsahu vyjma složky Důvěrné
 - **dítě** nemá právo nahlížet do spisu; pověřená osoba má povinnost ve smyslu § 8 odst. 2 a 3 ZSPOD dítě informovat o jeho podstatných záležitostech, které se ho týkají a to způsobem, který odpovídá jeho věku a rozumové vyspělosti; přístup do spisu má až po dosažení zletilosti po dobu, než dojde ke skartaci spisu dle *Zásad pro vedení spisové dokumentace*
 - **pověřený kontrolní orgán** – v plném rozsahu
- Požádá-li o nahlédnutí do spisu **zákonný zástupce dítěte, odkáže ho** oslovený pracovník Doprovázení pěstounů, případně vedoucí, kterému byl požadavek předán, **na místně příslušný OSPOD**, který jako manažer celého případu nezletilého dítěte vede kompletní informace o nezletilém a má k dispozici také zprávy od pověřených osob.
 - Odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu se řídí zákonem č. 359/1999 Sb., v platném znění.
 - Doprovázení pěstounů má povinnost poskytnout pomoc rodičům, kteří nebyli omezeni či zbaveni rodičovské odpovědnosti a jejichž děti byly umístěné v pěstounské péči, a to na jejich žádost, ve smyslu § 9 ZSPOD a v rozsahu pověření; jedná se o pomoc, která úzce souvisí se sociálním poradenstvím. Ohledně jakýchkoli dalších záležitostí odkazuje příslušný pracovník nebo vedoucí DP rodiče na místně příslušný OSPOD.
 - **Archivace a skartace dokumentace** se řídí interní směrnicí *Zásady pro vedení spisové dokumentace* na základě platných právních předpisů v této oblasti (§ 55 ZSPOD, zákon o ochraně osobních údajů, zákon o archivaci a skartaci).

14. Vyřizování a podávání stížností

14a Pověřená osoba má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

- Podávání a vyřizování stížností se řídí *Pravidly pro vyřízení stížností*.
- *Pravidla pro vyřízení stížností* jsou uveřejněna na webových stránkách organizace, v sekci Doprovázení pěstounů. Zde je uveřejněn také formulář *Stížnost týkající se činnosti Doprovázení pěstounů Cestou necestou*.
- Vytisknutá *Pravidla pro vyřízení stížností* a formulář *Stížnost týkající se činnosti Doprovázení pěstounů Cestou necestou* jsou k dispozici v ambulanci Doprovázení pěstounů Cestou necestou.
- Při vyřizování **anonymní stížnosti** se postupuje analogicky podle *Pravidel pro vyřízení stížností*. Po vyřízení stížnosti vedoucí vyvěsí na webové stránky Doprovázení pěstounů a/nebo na nástěnkou v ambulanci sdělení o tom, že stížnost byla vyřízena a je u něj k dispozici k nahlédnutí.

15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a Pověřená osoba má písemně definovány rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení, s nimiž prokazatelně seznámí zaměstnance. S těmito postupy je v nezbytném rozsahu seznámena přiměřeným způsobem i cílová skupina.

- Rizikové, havarijní a nouzové situace a jejich řešení jsou písemně definovány v dokumentu *Krizový a evakuační plán* a v dokumentu *Vnitřní pravidla nouzové a havarijní situace*.
- *Krizový a evakuační plán* je vyvěšen ve veřejné části ambulance Doprovázení pěstounů (čekárna pro klienty).
- Zaměstnanci Doprovázení pěstounů jsou seznámeni s relevantními postupy a písemnými dokumenty pro nouzové, krizové a havarijní situace. Seznámení s nimi stvrzují podpisem dokumentu *Vstupní seznámení zaměstnanců o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochraně*.
- Pověřený pracovník organizace vede evidenci nouzových, krizových a havarijní situací, jejich výskytu a řešení.

16. Zvyšování kvality výkonu SPO

16a Pověřená osoba má písemně stanoven systém pravidelné revize naplňování standardů kvality, systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany.

16b Pověřená osoba má písemně stanovena vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností i dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci.

A. Systém pravidelné revize naplňování standardů kvality

Doprovázení pěstounů má nastaven **interní systém kontroly** naplňování a revizí standardů kvality a souvisejících interních předpisů (metodik, postupů, pravidel). Revize dokumentace se účastní vedoucí DP, koordinátor a sociální pracovníci.

Vnější kontrola činnosti může být ze strany institucí, např. MPSV, Úřadu práce ČR, krajského úřadu, Magistrátu hl. m. Prahy, finančního úřadu, donátorů apod.

- I. **Systém pravidelné revize standardů kvality a souvisejících dokumentů (metodik, postupů, pravidel)**
 1. Frekvence: **Při změně postupů** či jiných skutečností relevantních pro obsah standardů, nejméně však jednou ročně.
 2. Způsob: Zjišťujeme, zda obsah i postupy ve standardech odpovídají praxi a legislativě.
 3. Zodpovědnost: Vedoucí Doprovázení pěstounů ve spolupráci s dalšími pracovníky.
 4. Cíl: Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality našich služeb, k efektivnímu využívání standardů jako nástroje standardizace a zvyšování kvality naší činnosti.

5. Relevantní dokumenty: *Kontrola a revize naplňování standardů kvality v sociálně-právní ochraně dětí pro službu Doprovázení pěstounů Cestou necestou*, podepisují všichni účastníci se pracovníci. Aktuální znění standardů a souvisejících dokumentů do sdíleného prostoru s omezeným přístupem umístí vedoucí do sdíleného prostoru – podrobnosti v dokumentu *Pravidla užívání sdíleného prostoru*.

II. Systém průběžné kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany

a. Porady, intervize, konzultace případů, supervize

1. Frekvence: Týmové porady jedenkrát týdně, intervize jedenkrát za 2 měsíce, supervize jedenkrát za 2 měsíce, konzultace případů dle potřeby.
2. Způsob: Diskuse o konkrétních případech, problémech, sporných otázkách, způsobu vedení spisové dokumentace, postupech.
3. Zodpovědnost: Vedoucí Doprovázení pěstounů.
4. Cíl: Kontrola práce, ověření naší činnosti, zvýšení její kvality.
5. Relevantní dokumenty: Záznamy o obsahu porad, konzultací, supervizích setkání a intervizí jsou zapsány v elektronické databázi Doprovázení pěstounů.

b. Kontrola spisové dokumentace

1. Frekvence: Minimálně každého půl roku při kontrolním dnu, včetně záznamu do *Kontrolního protokolu*.
2. Způsob: Kontrolujeme vedení spisové dokumentace, postupy a kvalitu práce.
3. Zodpovědnost: Vedoucí Doprovázení pěstounů.
4. Cíl: Kontrola práce, ověření naší činnosti, zvýšení její kvality.
5. Relevantní dokumenty: Kontrolní protokol.

B. Vnitřní pravidla pro zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny, obecního úřadu obce s rozšířenou působností a dalších spolupracujících fyzických osob, právnických osob a orgánů veřejné moci

I. Ověřování srozumitelnosti informací předávaných v písemné podobě (letáčky, manuály, informace na webu, standardy kvality apod.)

1. Frekvence: Průběžně v rámci individuálních i skupinových kontaktů a aktivit s klienty a jinými subjekty majícími vztah k činnosti Doprovázení pěstounů.
2. Způsob: Předkládáme informace klientovi nebo jiné osobě se žádostí o vyjádření ohledně srozumitelnosti, vhodnosti, dostatečnosti, atraktivity, kvality vizuální stránky, přehlednosti aj.
3. Zodpovědnost: Všichni pracovníci v rámci svých pracovních činností.
4. Cíl: Zjištění slouží k ověření srozumitelnosti našich informací, nabídek, služeb, posláních, cílů a postupů a ke zkvalitnění písemně předávaných informací i našich služeb.

II. Ověřování kvality vzdělávacích aktivit

1. Frekvence: Vždy po vzdělávací aktivitě (semináře, kluby pěstounů apod.).
2. Způsob: Nabízíme účastníkům se klientům *Hodnotící dotazník* k dobrovolnému vyplnění. Koordinátor DP žádá lektora o vyhodnocení vzdělávací aktivity z pohledu aktivní účasti klientů a jejich

porozumění probíraným tématům i z hlediska organizačního. Dotazujeme se lektorů i klientů na jejich návrhy na zlepšení, na další vzdělávací témata apod.

3. **Zodpovědnost:** Koordinátor Doprovázení pěstounů.
4. **Cíl:** Udržení či zvyšování spokojenosti klientů, kvality aktivit a kvality lektorů, zajišťování nových témat vzdělávání. Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality služby vzdělávání.

III. Zjišťování zpětné vazby u dohledu nad výkonem pěstounské péče

1. **Frekvence:** Každého půl roku.
2. **Způsob:** Místně příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností předkládáme zprávu o výkonu pěstounské péče.
3. **Zodpovědnost:** Klíčový pracovník.
4. **Cíl:** Ověření našeho veřejného závazku, ověření a zvýšení kvality našich služeb.
5. **Relevantní dokumenty:** *Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče.*

IV. Zjišťování zpětné vazby ze strany veřejnosti a odborné veřejnosti

1. **Frekvence:** Průběžně, především během a po realizaci konkrétních veřejnosti určených aktivit.
2. **Způsob:** Spolupracující organizace a externí spolupracovníky, supervizory, lektory, konzultanty apod. žádáme o vyjádření k námi poskytnutým službám, společné spolupráci apod.
3. **Zodpovědnost:** Pracovníci Doprovázení pěstounů dle typu konkrétní aktivity.
4. **Cíl:** Zjišťujeme srozumitelnost předávaných informací, zajišťujeme zpětnou vazbu ke kvalitě našich služeb, postupům, posláním, cílům, propagaci aj. Toto nám následně slouží ke zkvalitnění činnosti (změny pracovních postupů a nastavení, změny způsobu, formy či obsahu předávaných informací, propagačních materiálů, dokumentů apod.).
5. **Relevantní dokumenty:** *Dotazník spokojenosti klienta* - umístěný v prostorách ambulance Doprovázení pěstounů Cestou necestou, volně přístupný klientům, je předáván klientům také při ukončení spolupráce v případě jejich ochoty jej vyplnit.

Pracovníci jsou s dotazníkem seznámeni, je jim k dispozici a jsou informováni, že vyplněný dotazník i zpětné vazby (zjištěné i jinak než písemnou formou) obratem předávají vedoucímu DP k vyhodnocení. Vedoucí přijaté dotazníky spokojenosti klienta a zpětné vazby klientů a spolupracujících osob a organizací vyhodnotí do 10 pracovních dnů od přijetí. Ve vyhodnocení specifikuje nápravná opatření, o stanovených nápravných opatřeních informuje klienta či příslušné spolupracující organizace a vždy také všechny členy týmu.