



Standardy kvality pro výkon poskytování sociálně právní ochrany dětí



upravené vydání pro širší veřejnost



**Podporujeme naši zásadu:
„Dítě patří do rodiny“
„Dejme dětem šanci“**



Platná aktualizace, 27.2.2023

Milí,

dostává se Vám do rukou upravené vydání standardů kvality pro výkon poskytování sociálně-právní ochrany dětí.

Na stránkách tohoto dokumentu najdete přehled standardů kvality pro činnosti, které vykonáváme.

K čemu vlastně standardy slouží?

Jedná se o soubor pravidel, podle kterých pracovníci organizace pracují. K těmto pravidlům dále patří tzv. metodické materiály a tzv. vnitřní předpisy organizace.

Standardy v plném a platném znění jsou Vám k dispozici k nahlédnutí na našem pracovišti. Rovněž Vám vše rádi osobně vysvětlíme.

Nebojte se na nás obrátit.



Zpracovala: Mgr.Bc. Helena Jedináková,

Dne: 15.3.2016, 12.5.2019

3. platná aktualizace 27.2.2023

⇒ **Chcete se stát pěstouny a nevíte jak na to?**

⇒ **Víte, že jako pěstoun musíte mít uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče buď přímo s orgánem sociálně právní ochrany dětí nebo s nějakou organizací, která má pověření k této činnosti?**



⇒ **Jste pěstoun a nevíte jakou organizaci máte oslovit o spolupráci?**

⇒ **Jste pěstoun a nevíte jaké povinnosti z toho plynou?**

**Přijďte za námi, rádi Vám
vše vysvětlíme
a poradíme Vám.**

Můžete nás oslovit telefonem, e-mailem

Telefonicky: 596 111 840, 775 761 192

Elektronicky: hnizdo@vzajemnesouziti.cz



Nebo nás navštivte osobně

Pondělí – středa od 8.00 – 12.00, dále od 13.00 do 16.00 hodin.

Základní informace Vám poskytne službu konající pracovník. Můžete se přímo obrátit na ředitelku Týmu Hnízdo, Mgr. Bc. Helenu Jedinákovou.

Adresa:

**Vzájemné soužití o.p.s.Hnízdo – Čiriklano Kher
Bieblova 6 (vchod z Bieblova 8), 702 00 Ostrava**



Pracoviště týmu Hnízdo je situováno **v blízkosti centra města Ostravy** (asi 12 – 15 minut pěší chůze od centrálního Masarykova náměstí).

Pracoviště je snadno dosažitelné **městskou hromadnou dopravou** ze všech směrů.

Nedaleko se také nachází **Ústřední autobusové nádraží** a vlakové **Hlavní nádraží** cca 15 minut.

Standard č. 1

Naše poslání, zásady, cíle, cílová skupina a způsoby činnosti

Naše poslání je:

pomáhat dětem, které nemohou vyrůstat s vlastními rodiči či osobami blízkými, zajistit spokojený a bezpečný život v náhradním rodinném prostředí. Napomáháme pěstounům a jejich svěřeným dětem, poskytujeme jim podporu a doprovázení.

Pěstounské rodiny a jejich svěřené děti navštěvujeme a spolupracujeme s nimi v jejich domácnosti nebo prostředí, kde se dítě cítí bezpečně, mohou však za námi přijít i do naší kanceláře.



Základní předpoklady a zásady jsou následující: Naše služba nevyklučuje a nediskriminuje nikoho, ať už z hlediska rasy, etnické, národnostní příslušnosti, politického či náboženského přesvědčení, sexuální orientace apod. Náš tým vnímá člověka jako jedinečnou bytost, která je rovna ve svých právech a svých povinnostech. Pracovníci zdůrazňují hodnotu každého lidského života, zcela akceptují jeho důstojnost.

- ↳ **Dítě patří do rodiny**
- ↳ **Zásada uplatňování práva pro dítě:** vždy upřednostňujeme právo a zájem dítěte nad zájem pěstouna
- ↳ **Zásada respektu k dítěti**
- ↳ **Zásada individuálního přístupu**
- ↳ **Zásada důvěry**
- ↳ **Zásada nehodnocení**

Zásady:

Naše cíle:

- ↳ napomáhat pěstounům v rozvoji kompetencí k výchově svěřených dětí - **což vede ke zdravému psychosociálnímu vývoji dětí v bezpečném prostředí v podmínkách náhradní rodiny**
- ↳ zprostředkovávat a zajišťovat vzdělávání pro pěstouny - **což vede k zvyšování jejich kompetencí, seberealizaci a schopnosti tak lépe zabezpečit ochranu a výchovu svěřeného dítěte**
- ↳ zprostředkovat pěstounům v případě potřeby pomoc a podporu, např. při významné změně v rodině (např. úmrtí v rodině, příchod dalšího dítěte do rodiny), **a tím zajistit stabilitu rodiny**
- ↳ zajišťovat bezpečný kontakt či doprovod dítěte v pěstounské péči s biologickou rodinou, dítěti tak **umožníme lépe zvládat danou situaci a předejdeme možné traumatizaci dítěte** /četnost kontaktů vyplývá z potřeb a situace konkrétního dítěte/

S pověřením sociálně právní ochrany dětí se zaměřujeme na svěřené děti z Ostravy a spádových oblastí Moravskoslezského kraje

pěstouny a jejich

- ↳ Jedná se o pěstouny, kteří s naší organizací uzavřou Dohodu o výkonu pěstounské péče, která je schválena příslušnou obcí s rozšířenou působností.
- ↳ Okamžitá kapacita: 55 uzavřených Dohod o výkonu pěstounské péče /kapacitu jsme schopni dle potřeb navýšit/.

konkrétně se jedná o:

- ↳ O dítě svěřené do náhradní rodinné péče a osoby pečující /pěstoun, poručník/ a osoby v evidenci /cizí osoby/
- ↳ v našem případě se také jedná o rodiny, které jsou v příbuzenském vztahu ke svěřenému dítěti - dítě je svěřené do příbuzenské pěstounské péče

**Komu pomáháme:
Cílová skupina
dítě s
pěstounem**



Širší cílová skupina

↳ Zájemce o náhradní rodinnou péči /jejich vyhledávání/

Zájemci o náhradní rodinnou péči mohou být jednotlivci, páry a manželé, kteří se rozhodli poskytnout své zázemí, podporu a péči dítěti/dětem, které nemohou dočasně či dlouhodobě vyrůstat ve své vlastní rodině a mají na realizaci náhradní rodinné péče dostatečné schopnosti a vhodnou motivaci. Oslovujeme příbuzné osoby, rodiny v lokalitách, osoby při veřejných akcích v rámci Kampaně „Dejme dětem rodinu“ apod.

zájemcům poskytujeme základní poradenství o náhradní rodinné péči
zájemcům pomáháme při vyplňování formulářů pro zájemce o pěstounskou péči/návrhy na soud../
zájemce doprovázíme na odbor náhradní rodinné péče podat formulář s vědomím zájemce – podáváme informace obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností - sociálnímu pracovníkovi, který realizuje sociální šetření v rodině
a zpracovává oficiální žádost
zájemce o náhradní rodinnou péči
zájemci pomáháme při komunikaci s dalšími subjekty /OSPOD../

↳ Každé dítě, které požádá o ochranu svého života a dalších svých práv /byť tato pomoc může spočívat pouze ve zprostředkování informací orgánu sociálně právní ochrany dětí/.

↳ Rodič nebo jiná osoba odpovědná za výchovu dítěte, která nás požádá o pomoc.

↳ Ohrožené rodiny s dětmi, které jsou vedeny v agendě sociálně právní ochrany dětí a do naší služby vstupují na žádost samotného orgánu sociálně právní ochrany dětí /OSPOD/. Popřípadě pracovníci sami zjistí a vyhodnotí rodinu jakou ohroženou. Skutečnost pak nahlásí příslušnému OSPOD. /Rodina musí s naší spoluprací souhlasit, má právo si službu vybrat/. Rodině nabídneme spolupráci v rámci poskytování služby „**sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi**“/dále SAS/.



Tým Hnízdo poskytuje své služby v souladu s § 48 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Týmu Hnízdo bylo uděleno dne 8. 6. 2007 Krajským úřadem Moravskoslezského kraje, odborem sociálních věcí **pověření k výkonu sociálně právní ochrany /dále jen SPOD/**

Pověření k výkonu SPOD bylo uděleno v rozsahu:

- ↳ **Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b.**
- ↳ **Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.**

Pokud zájemce projde procesem



Rozsah konkrétních činností – jak pracujeme:

příprav,
obdrželi-li
pěstoun
Rozhodnutí
soudu, nebo je-li veden v evidenci a
osloví nás o spolupráci

působností uzavíráme konkrétní Dohody o výkonu pěstounské péče

⇒ **Odborné sociální poradenství**

- ↳ **pomáháme pěstounům získat nové informace a schopnosti zvládat péči o dítě**
- ↳ zaměřujeme se na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o svěřené dítě a jeho výchovou, jako je např.: harmonogram dne dítěte/pěstouna ve prospěch dítěte, pomoc při výběru MŠ, ZŠ, možná příprava na budoucí povolání, denní harmonogram – školní docházka/příprava do školy/volný čas../



- ↳ poskytujeme podporu dětem a pěstounům při změnách spojených se vzděláváním dítěte nebo vývojovými fázemi, pomáháme jim zvládat krizové situace
- ↳ poskytneme písemné poradenství
- ↳ zprostředkujeme bezplatné právní poradenství
- ↳ pěstounovi pomáháme **při komunikaci s dalšími subjekty** (OSPOD, školy, pobytová zařízení, pedagogicko-psychologické poradny, atd.)

⇒ **Zprostředkovávání odborné pomoci**

- ↳ Pěstounům a svěřeným dětem dle jejich potřeb pomáháme zprostředkovat psychologickou terapeutickou či jinou odbornou pomoc /

⇒ **Přímá podpora v pěstounských rodinách, odborné doprovázení při výkonu pěstounské péče**

↳ **zaměřujeme se na posílení kompetencí /zvvyšování znalostí a dovedností/ na vzájemné citové vazby, na posílení identity dítěte, sebevědomí, na upevňování vztahů v rodině /pomáháme pěstounům v získání znalostí a dovedností při péči o děti zejména romského etnika, dětí, které zažily týrání apod**

- ↳ pomáháme pěstounovi při plnění jeho povinností a naplňování jeho práv /zajišťujeme aktivity v rámci individuálního plánu na ochranu dítěte, sledujeme plnění individuálního plánu, pomáháme pěstounovi plnit individuální plán pobytu dítěte v pěstounské péči
- ↳ doprovázíme pěstouny, poskytujeme přímou podporu

⇒ **Pomoc při zajištění osobní péče o přijaté dítě**

- ↳ pomáháme při zajištění osobní péče o svěřené dítě a to po dobu, kdy bude kterýkoli z pěstounů nebo oba uznáni za dočasně práce neschopné, nebo v případě ošetřování osoby blízké, při narození vlastního dítěte, při vyřizování běžných záležitostí /Podmínky jsou upraveny v Dohodě/
- ↳ pomáháme při zajištění celodenní péče o svěřené dítě a to v rozsahu 14 kalendářních dnů v roce /podmínky jsou upraveny v Dohodě/

⇒ **Asistovaný kontakt dítěte s biologickou rodinou - zajištění a uskutečňování styku oprávněných osob /rodičů a osob blízkých/s dítětem**

- ↳ dítě a jeho rodiče si mohou přát zůstat v kontaktu, i když dítě žije v pěstounské rodině. Pokud je to v zájmu dítěte, nabízíme ke kontaktu neutrální prostředí a klíčový pracovník náhradní rodiny doprovází dítě, rodiče i pěstouny kontaktem tak, aby bylo v první řadě zajištěno bezpečí dítěte

⇒ **Zajištění a zprostředkovávání vzdělávání a víkendových pobytů pěstounů**

- ↳ zajišťujeme nebo zprostředkováváme na dobu vzdělávání pěstouna krátkodobé hlídání dítěte /podmínky upravuje Dohoda/

- ↳ poskytujeme prostor na společné setkávání pěstounských rodin, kde můžou sdílet své zkušenosti a případně problémy



- ↳ zajišťujeme vzdělávací víkendové pobyty pro pěstouny a jejich svěřené děti

Standard č. 2 Ochrana práv

**Jako pěstoun
máte právo na:**

- ↳ Máte právo na rodinný život – rodinný život spočívá v udržování a rozvíjení vzájemných, citových, morálních a sociálních vazeb mezi nejbližšími osobami
- ↳ Máte právo na soukromí – to je ukotveno v Základní listině práv a svobod
- ↳ Máte právo na poskytování potřebných a relevantních informací pro řešení jeho situace
- ↳ Máte právo na ochranu osobních a citlivých údajů
- ↳ Máte právo na pomoc při řešení vaší situace
- ↳ Máte právo na zachování důstojnosti, respektu, svobody a myšlení

Máme vypracovány postupy pro předcházení situacím, kdy by mohly být porušeny práva Vaše nebo Vám svěřeného dítěte. K bližšímu nahlédnutí přímo v prostorách Vzájemného soužití o.p.s., týmu Hnízdo.

Standard č. 3 Prostředí a podmínky

**Komu je naše
prostředí
přizpůsobeno**

Snažíme se vytvářet podmínky tak, aby jste se Vy **děti ale i pěstouni** cítili bezpečně a služba byla pro Vás poskytována v důstojném prostředí.

Podmínky jsou přizpůsobeny jak Vám, tak Vaším blízkým, zaměstnancům, , externím odborníkům, pozvaným hostům, návštěvám.

- ↳ základní vybavení
- ↳ počítačovou techniku
- ↳ kancelářské potřeby
- ↳ jízdenky MHD
- ↳ služební mobil
- ↳ pevnou linku
- ↳ fotoaparát
- ↳ diaprojektor - ke vzdělávacím aktivitám

Pracovníci mají k dispozici:

Vy jako pěstouni s dětmi máte k dispozici

- ↳ Zprostředkovaně (přes pracovníka) internet, možnost telefonovat.
 - ↳ Kontakty na jiné služby, které Vám předáme buď okopírované, nebo je vypíšeme, či vytiskneme
- ↳ Můžeme Vám pomoci vypisovat různé žádosti, návrhy apod. – využíváme PC, vytiskneme.
 - ↳ Rádi Vám poskytneme papír, psací potřeby.
 - ↳ Pro Vaše pohodlí máme k dispozici židle, křesla, stoly.
- ↳ Pro Vás děti máme k dispozici stolky, židličky, tabuli, snažíme se zajišťovat výtvarný materiál, spoustu stavebnic, hraček a knih.

- ↳ Služby poskytujeme převážně v přirozeném prostředí (např. v místě bydliště). V menší míře služby poskytujeme i v prostorách týmu Hnízda. Ambulantní službu/poradenství, konzultace s pěstouny poskytujeme od pondělí do pátku po předchozí domluvě, proto prostory s ohledem na druh naší služby jsou vyhovující.

Místo a čas

- ↳ Služba se realizuje v pronajatých prostorách budovy na Bieblově ul. č. 6, 702 00 Ostrava. /vchod z Bieblova č. 8/
- ↳ Prostory Týmu Hnízda se nachází v přízemí budovy první dveře vpravo za schodištěm.

Pracoviště tvoří:

- ↳ kancelář je určena pro zázemí stálých pracovníků
- ↳ dětský koutek
- ↳ čekárna



- ↳ multifunkční **zasedací místnost** určena pro schůzky s pěstounskými rodinami, pro vzdělávání pěstounů, pro konzultace, případové konference, asistované kontakty... , kuchyňka, hygienická zařízení



Standard č. 4

Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby

Zájemce by měl dostat jasné, srozumitelné informace o náhradní rodinné péči i nutnosti projít procesem příprav /samotný proces přípravy vykonává jiný subjekt, k této činnosti nemáme pověření/

Zájemce je během první komunikace informován o tom, komu a jak se podává žádost o zprostředkování náhradní rodinné péče.

Pokud zájemce projde procesem příprav, obdrží-li zájemce Rozhodnutí soudu stát se pěstounem, nebo je-li veden v evidenci a tento pěstoun osloví nás o spolupráci, jednáme s ním viz. níže jako se zájemcem o službu.



Zájemci o službu podáváme základní informace o naší poskytované službě:

- ↳ informujeme zájemce o rozsahu činností
- ↳ kdo službu poskytuje
- ↳ jakou formou službu poskytujeme
- ↳ informujeme o podmínkách služby: informujeme zájemce, že čerpání služby je podmíněno uzavřením Dohody o výkonu pěstounské péče; o podmínkách uzavření dohody a podmínkách a možnostech ukončení dohody jak ze strany pěstouna, tak ze strany pověřené osoby
- ↳ se zásadami služby
- ↳ s naší provozní dobou a možností setkání
- ↳ o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

V průběhu služby Vám informace budeme opakovat a podávat již **konkrétní informace** v souvislosti s poskytovanou službou např. informace při řešení problémů vycházející z plánu z uzavřené Dohody, opakování práv a povinností, vyjasňování podmínek poskytování služby, možnost podání případné stížnosti apod.

- ↳ předáním informačních materiálů bez osobního kontaktu - **distribucí**
↳ prostřednictvím

Jak Vám podáme informace?

nástěnky v našich prostorách

- ↳ **pořádáním přednášek** na školách /OU FSS, OU FF, VOŠS/, NNO

↳ dnem otevřených dveří, příležitostními akcemi, prostřednictvím každoroční

akce „Lidé lidem“

- ↳ **prostřednictvím kampaně**

„Dejme dětem rodinu“ –
Třebovický koláč, Noc

muzeí...

- ↳ vydáváním a distribucí **brožur**

- ↳ prostřednictvím **kulturních akcí**
- ↳ prostřednictvím studentů na praxi v Týmu Hnízdo, prostřednictvím dobrovolníků v Týmu Hnízdo
- ↳ prostřednictvím diplomovaných či absolventských prací studentů
- ↳ organizováním informačních akcí pro veřejnost přímo „na ulici“



Srozumitelnost informací:

- ↳ **Mluvené slovo:** vždy se Vám snažíme přizpůsobit, hovořit s Vámi tak, abyste všemu, co říkáme, rozuměli. Pokud něčemu nerozumíte, neostýchejte se zeptat.

- ↳ **Vy, kteří hovoříte lépe romsky,** máme zde romské kolegy.

- ↳ **Pokud hůře vidíte, nebo si zapomenete brýle,** aktuálně Vám vytiskneme dokumenty s velkými písmeny, dokumenty předčítáme.

- ↳ **Pokud jste nedoslýchavá/ý** dokumenty předáváme v písemné podobě, ústně předáváme informace zřetelně nahlas, snažíme se zjistit, na které ucho lépe slyšíte, hovoříme ke zdravému uchu /v případě potřeby zajistíme tlumočníka/

S kým nemůžeme uzavřít Dohodu a

- ↳ Pěstounovi, který má uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou neziskovou organizací nebo přímo s OSPOD

- ↳ Když máme naplněnou kapacitu k poskytnutí služby /a zatím nemáme zajištěn provoz/

- ↳ Pěstounovi s bydlištěm mimo naši působnost, pěstouna odkážeme na jinou službu v místě jejich bydliště.

- ↳ Anonymním pěstounům

- ↳ Pěstounovi, se kterým jsme ukončili Dohodu o výkonu pěstounské péče pro hrubé porušování povinností vyplývajících z Dohody. Pokud nás klient o službu opětně

požádá, může mu být vyhověno až po uplynutí 6 měsíců od ukončení dohody ze strany poskytovatele, nejdříve však první den po skončení kalendářního půlroku.

- ↳ Osobě, jejíchž problémy jsou takového charakteru, který pracovníkům znemožňuje navázání kontaktu a práci s touto osobou /zdravotní či psychický stav je aktuální překážkou/, v takovém případě pracovník může pouze zprostředkovat kontakt na jiné odborníky.
- ↳ Zájemce požaduje službu, na kterou nemáme pověření. Zájemci zprostředkujeme jinou službu.

Standard č. 5

Podpora přirozeného sociálního prostředí

Nejvýznamnější pro dobrý vývoj dítěte a jeho socializaci kromě jiných má:

A/ Prostředí rodinné: pěstoun, svěřené dítě, sourozenci, biologické dítě pěstounů, příbuzní pěstounů

B/ Prostředí školy/vzdělávání

C/ Prostředí volného času /volnočasových aktivit/zájmu, kamarádů

V naší organizaci máme, vzhledem k činnostem, které vykonáváme v rámci pověření, zpracovány způsoby a formy podpory dětí v jednotlivých pracovních postupech, podle kterých zaměstnanci postupují. **Vždy ale dbáme především na názor a potřeby konkrétního dítěte.**



Standard č. 6

Personální zabezpečení

V týmu pracují sociální pracovníci. Počet pracovníků a rozdělení úvazků se aktualizuje a přizpůsobuje aktuálně uzavřeným Dohodám. Tým řídí ředitelka úseku Hnízdo a má také pozici sociálního pracovníka. Ředitelka je přímo podřízena řediteli o.p.s., který ji jmenuje do funkce. Ředitelka jmenuje svého zástupce, který ji v nepřítomnosti v plném rozsahu zastupuje. Sociální pracovníci se v plném rozsahu zodpovídají ředitelce úseku.

Standard č. 7

Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Pokud do týmu nastupuje nový zaměstnanec, ředitelka vyhlásí otevřené výběrové řízení. Pracovník je vybrán na základě jednak splnění kvalifikačních předpokladů pro výkon své profese ale také na základě určitých schopností a dovedností. Při výběru uchazečů se řídíme vnitřními pravidly. Stejně tak se řídíme našimi vnitřními pravidly při zaškolování nového pracovníka. V týmu pracují sociální pracovníci se splněnou kvalifikací pro výkon své profese.

Standard č. 8

Profesní rozvoj zaměstnanců

Abychom byli schopni Vám lépe pomoci, poskytovat službu kvalitně, všichni pracovníci se během roku vzdělávají, prohlubují si svou kvalifikaci. Zároveň během roku hodnotí své



výkony, kvalitu své práce.

Standard č. 9

Pracovní postupy

Abychom Vám mohli lépe a kvalitněji pomoci a doprovázet Vás, máme vypracované vnitřní pracovní postupy na různé činnosti, které Vám nabízíme a jsme schopni je zajistit.

Standard č. 10

Dohoda o výkonu pěstounské péče

Dohoda obsahuje níže uvedené náležitosti

- a) označení smluvních stran
- b) důvody a účinnost Dohody

- c) odkaz na individuální plán k zajištění ochrany dítěte, jež je součástí spisové dokumentace
- d) role klíčového pracovníka, stížnosti na jeho práci, žádost o změnu klíčového pracovníka
- e) místo a čas poskytování služby
- f) hrazení služby
- g) doba platnosti Dohody
- h) podmínky poskytnutí služby, práva, nároky a povinnosti osoby pečující, práva a povinnosti poskytovatele – sledování naplňování dohody
- i) výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- j) společná ustanovení
- k) závěrečná ustanovení

Znění a podmínky Dohody Vám v klidu vysvětlíme. Budeme dbát na to, abyste Dohodě dobře rozuměli. Až společně probereme celou Dohodu, teprve přistoupíme k podpisu.

Pěstouni, vezměte děti s sebou, dítě, pokud bude mít zájem, má možnost se zapojit a vyslovovat své názory, potřeby.

Hodnocení dohody:

Klíčový pracovník Vás hodnotí **průběžně**, hodnocení je součástí Vaší spisové dokumentace. Hodnocení slouží pro průběžný sběr podkladů pro pravidelné půlroční hodnocení.

Naplňování cílů Dohody probíhá **1x za období šesti měsíců** nebo **na vyžádání příslušného OSPODu**. Závěry vyhodnocování jsou součástí zprávy, zasílané OSPOD v rámci výkonu pěstounské péče.

V rámci procesů hodnocení sledujeme naplňování jednotlivých cílů:

- ↳ uvedených v aktuálním IPODU
- ↳ dále naplňování cílů pěstouna
- ↳ naplňování Individuálního plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči /IPPD
- ↳ včetně plnění povinnosti vzdělávání pěstounů.

Standard č. 11 Předávání informací

Komu jsou předávány informace:

Každý pracovník v našem týmu má podepsáno prohlášení o mlčenlivosti. O této skutečnosti jsou obeznámeni všichni klienti služby.

Informace o průběhu služby z pověření sociálně právní ochrany dětí a naplňování plánu ochrany dítěte jsou předávány těmto subjektům:

- ↳ nezletilé dítě
- ↳ pěstoun/ osoba pečující/ osoba v evidenci OSPOD
- ↳ Oprávněné orgány (např. orgán činný v trestním řízení, soud apod.) – informace podáváme pouze na základě jejich písemné žádosti
- ↳ Rodina dítěte, osoby blízké dítěti – info předáváme po předchozí konzultaci s OSPOD

Informace o pěstunech evidujeme ve spisové dokumentaci.



Jaké informace jsou předávány:

Do spisové dokumentace jsou zaznamenávány:

- ↳ Sdělení od pěstouna / i od svěřených dětí
- ↳ Sdělení od OSPOD
- ↳ Sdělení od lékařů, škol, aj.
- ↳ Objektivní zjištění pracovníka

Budete vždy včas informováni, komu a jaké informace budou podávány, máte možnost si zprávy přečíst.

Standard č. 12 Změna situace

Významnou změnu můžeme definovat jako jakoukoliv událost, která je svými následky schopna výrazně ovlivnit rodinný systém, a to bez ohledu na to, zda v pozitivním či negativním směru (dle toho můžeme změny dělit na pozitivní a negativní).

Příklady změn:

- ↳ přechod dítěte z biologické rodiny do pěstounské rodiny nebo naopak
 - ↳ přechod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do jiné formy péče (dlouhodobá pěstounská péče, adopce)
- ↳ přechod dítěte z ústavní výchovy do pěstounské péče, nebo zpět do rodiny
- ↳ příchod dalšího dítěte do rodiny

- ↳ úmrtí nebo vážné onemocnění v rodině
- ↳ odchod dítěte z pěstounské rodiny, které dovršilo plnoletosti
- ↳ a jiné.....

Obecná pravidla při práci s rodinou:

- ↳ Vždy je důležité, pokud je to možné s rodinou začít pracovat již dříve před vznikem samotné změny
- ↳ Společně s celou rodinou (u dětí dle a jejich vyspělosti) probrat o jakou věku změnu se jedná
- ↳ Vyhodnotit, co rodině změna přinese, anebo přinesla
- ↳ Vyhodnotit, jaké rizika či problémy tato změna může přinést
 - ↳ Dohodnout se na opatřeních, které předejdou vzniku problémů v rodině

Zásady pro pracovníka:

- ↳ Mít na paměti, že pěstoun nevystačí pouze se svými vlastními zkušenostmi
 - ↳ Změny v životě dítěte mají vliv na jeho psychiku
 - ↳ Každé dítě je jedinečné
- ↳ Každá situace změny je jiná (i když se jeví jako stejná)
 - ↳ Není možno paušalizovat
 - ↳ Nutno podporu přizpůsobit konkrétním individuálním potřebám pěstounů a dětí
 - ↳ Je potřeba pružně reagovat na vývoj situace v rodině

Standard č. 13 Spisová dokumentace

Dokumentace o Vás pěstunech a svěřených dětech zachovává **Pravidla mlčenlivosti**.

- ⇒ Pracovník může mlčenlivost porušit jen v případech, kdy:
- ↳ pracovník skutečnost sděluje pouze s Vaším souhlasem
 - ↳ pracovník byl této povinnosti zproštěn nadřízeným orgánem v důležitém státním zájmu
 - ↳ v případě oznamovací povinnosti OSPOD

Účelem získávání a zpracování Vašich a svěřených dětech osobních/mnohdy i citlivých údajů je zajištění poskytování služeb na co nejvyšší úrovni – lépe tak můžeme s Vámi spolupracovat, snáze můžeme docílit svého cíle.

Součásti spisové dokumentace

- ↳ Dohoda o výkonu pěstounské péče a přílohy dohody
- ↳ dodatky k dohodě, pokud byly sepsány
- ↳ ukončení dohody
- ↳ vyplněný tiskopis individuálního plánu na ochranu dítěte
- ↳ individuální plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči

- ↳ zápisy z přímé práce se svěřenými dětmi a pěstounem - záznam o úkonu
- ↳ zprávy
- ↳ zápisy – protokoly z jednání na OSPOD, zápisy z případových konferencí apod.
- ↳ kopie listin souvisejících s prací na případu
- ↳ záznamy o vzdělávání pěstounů /kopie osvědčení, vzdělávací plán/

Údaje soustředěné v dokumentaci jsou informacemi důvěrného osobního charakteru, se kterými jsou oprávněni seznámit se jen:

- ↳ ředitel organizace
- ↳ pracovníci, kteří se podílejí na přímé spolupráci konkrétního pěstouna a svěřeného dítěte - ředitelka úseku, sociální pracovník
- ↳ osoby, které mají souhlas pěstouna - na požádání poskytovatele
- ↳ kontrolní komise v rámci realizace projektů např.: v rámci realizace projektu, KÚ MSK, MPSV, ÚP a další donátoři se souhlasem pěstouna a na požádání poskytovatele
- ↳ osoby, které prokážou splnění stanovených zákonných podmínek /OSPOD, Policie, soud.../ - na požádání poskytovatele, bez souhlasu pěstouna

Jako pěstoun máte právo nahlédnout do své spisové dokumentace, pořizovat si z ní kopie, popřípadě si dělat vlastní poznámky /učinit výpisy/.

Kdy: o tuto možnost požádejte buď svého klíčového pracovníka nebo ředitelku, společně si dohodnete termín

Standard č. 14 Podávání a vyřizování stížností

Pracovníci poskytující službu pro výkon SPOD mají vypracovaná „**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pomoci při výkonu pěstounské péče**“, podle těchto pravidel postupují.

- ↳ **Máte právo si stěžovat na svého pracovníka**, pokud si myslíte, že s Vámi nejedná správně, přehlíží Vás, nedochází k Vám dle dohody, je k Vám hrubý, nesnaží se Vám porozumět, pomoci, nebo máte dojem, že ho Vaše problémy nezajímají, apod.
- ↳ **Nevíte-li, jak máte stížnost podat, zeptejte se kohokoli ze zaměstnanců týmu Hnízdo**, rádi Vám pomohou.
- ↳ **Nechcete-li si sám(a) stěžovat, stížnost za Vás může podat i ten, koho si sám(a) určíte**, aby za Vás stížnost podal, nebudeme pátrat po důvodu, proč tak činíte.



Pravidla stížností jsou **vyvěšena na chodbě na nástěnce**, jsou přístupná veřejnosti.

Stížnost můžete:

- ↳ říci ústně jakémukoli zaměstnanci Týmu Hnízda

- ↳ poslat poštou



↳ **sdělit telefonicky**

↳ **nebo vložit do schránky důvěry**, která je umístěna na chodbě v Týmu – Hnízdo (schránka důvěry je vybírána denně. K vybírání schránky je pověřen sociální pracovník. Na nástěnce u Pravidel stížností oznámíme datum, kdy jsme Vaši stížnost obdrželi, vyvěsíme písemný výsledek a určíme termín, do kdy bude výsledek šetření viset na nástěnce nejméně však 30 dní následujícího měsíce od vyřešení stížnosti.



↳ **Pracovníci Vaši stížnost předají ředitelce úseku, Heleně Jedinákové, která ji bude vyřizovat.**



↳ **Jestliže si budete stěžovat na ředitelku, stížnost můžete předat přímo řediteli organizace Kumaru Vishwanathanovi**



↳ Stížnost budeme vyřizovat písemně a to **do 30 dní od doby, kdy ji nám doručíte.**

↳ Pokud stížnost nevyřídíme do 30 dní, budeme Vás informovat o důvodu nedodržení lhůty.

↳ Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, pak stížnost můžete postoupit do 15 kalendářních dnů od doručení vyřízení stížnosti: **řediteli organizace Mgr. Sri Kumar Vishwanathan**

Stížnost dále můžete postoupit

↳ **Odboru sociálních věcí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje** (u tohoto správního orgánu máme zaregistrovanou naši službu), ul. 28. října Ostrava, **595 622 150**

↳ Případně se obraťte na další správní orgány a nezávislé instituce:

↳ **Veřejný ochránce práv** (Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542542888) na další instituce

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality

Pokud bude moci stížnost vyřešit ihned, společně s Tebou navrhne nejlepší možné řešení, se kterým budeš spokojen/a. Pokud budeš chtít písemnou odpověď, pak Ti písemně odpoví do 30 dnů od doby, kdy Tvou stížnost obdrží. O výsledku stížnosti uvědomí i Tvé pěstouny.

Máš-li obavy, nemusíš se na stížnost podepisovat, stížnost paní ředitelka stejně bude řešit a výsledek stížnosti bude viset na nástěnce na chodbě u nás. Bude tam viset celý měsíc od



vyřešení stížnosti.

Nebudeš-li s vyřízením stížnosti spokojen/a, pak si můžeš stěžovat našemu panu řediteli Kumaru Vishwanathanovi. Pan ředitel je ve stejné budově jako Helena Jedináková.



- ↳ Neboj se vyjádřit svůj názor, podnět, připomínku, stížnost
- ↳ V žádném případě informace od tebe nezlehčíme. S informacemi nakládáme tak, jako by stížnost podal dospělý člověk.

Podněty, připomínky, stížnosti bereme jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality své práce.

Standard č. 15

Havarijní, nouzové, problémové a rizikové situace

Havarijní situace

Ve většině se jedná o náhlou a nepředvídatelnou situaci, pokud ji nezapříčiníme svou nedbalostí, kterou nejsme schopni ovlivnit a vyžaduje pomoc profesionálů.

Mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky

Nouzová situace

můžeme ji z části předcházet, ovlivnit ji. Jsou to situace, které ve většině případech omezují provoz zařízení, může dojít k omezení poskytování služby z důvodu vzniku nenadálé situace

Problémové a rizikové situace

je to běžná situace, která lze předvídat, předcházet ji. Situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob poškození majetku apod.



Důležitá telefonní čísla

Hasičský záchranný sbor MSK	150
Policie ČR	158
Městská policie	156
Záchranná služba	155
Linka tísňového volání	112
Ředitelka úseku	596 110 428, 775 761 192

Příklady situací:

- a) havarijní situace: únik plynu, havárie vody, požár, výpadek elektrického proudu, silný déšť, záplavy, vichřice, blesky
- b) nouzové situace: klíč v zámku, vloupání do objektu, zamoření kanceláří parazity, podezření z nakažlivé nemoci
- c) rizikové – problémové situace: klient pod vlivem návykových a omamných látek, agresivní klient, úraz pracovníka, poškození majetku, náhle zhoršení zdravotního stavu pracovníka či klienta

Jak řešit havarijní, nouzové, problémové a rizikové situace:

V případě, že si klient všimne některé z výše uvedených situací, informuje o tom pracovníka týmu Hnízdo. Dále se klient pak řídí instrukcemi pracovníka.

Standard č. 16 Zvyšování kvality

Pracovníci usilují o stálé zvyšování kvality poskytovaných služeb. Z toho důvodu společně jednak začátkem roku a dále průběžně kontrolujeme a hodnotíme, zda je způsob poskytování služby v souladu s definovaným posláním, cíli služby, zásadami služby, s cílovou skupinou.

Sledovaná data:

- ↳ počet pěstounů a svěřených dětí
- ↳ počet nově uzavřených dohod
- ↳ počet ukončených dohod a důvody
- ↳ řešené problémy (rozsah činností) v intervencích, četnost
- ↳ místo řešených problémů – v intervencích
- ↳ tabulka počtu setkání s pěstounem
- ↳ počet odpracovaných hodin (minut) pracovníka při práci s pěstounem
- ↳ vykazujeme další potřebná data (př. kontakty, návrat dětí do biologické rodiny, případové konference, krizové intervence.... atd...)

Koho zapojujeme do zvyšování kvality:

- ↳ zaměstnanci
- ↳ pěstouni
- ↳ další služby organizace
- ↳ pracovníci OSPOD
- ↳ zástupci MMO, KÚ MSK, ÚP
- ↳ externí odborníci
- ↳ ostatní organizace, které jsou zapojené v kampani „Dejme dětem rodinu“
- ↳ zapojování jiných subjektů a veřejnosti



*Těšíme se na Vás, abychom Vám mohli pomoci tak, aby
Vy pěstouni jste zvládali výchovu svěřeného dítěte a povinnosti s tím spojené
a děti se u Vás cítily co nejbezpečněji, měly možnost se stýkat s vlastními rodiči, popřípadě
se k nim mohly vrátit zpět, pokud tomu není jinak.*



