

# Seznámení se standardy kvality služeb sociálně-právní ochrany SPR

Sdružení pěstounských rodin z.s. je nestátní neziskovou organizací pověřenou vykonáváním sociálně-právní ochrany dětí. V souladu s pověřením postupuje v nejlepším zájmu dítěte, jeho individuálními potřebami, rozumovými schopnostmi, duševním a tělesným zdravím a sociální a rodinnou situací. Tento dokument poskytuje ucelený přehled o činnosti SPR, jeho poslání, cílech, zásadách a cílových skupinách. Průvodce obsahuje základní informace o postupech a pravidlech činnosti dostupné rodinám i dětem, organizačních, vzdělávacích a personálních složkách organizace SPR. Tento přehled slouží zároveň jako výchozí směrnice pro zaměstnance SPR. Obsahuje základní informace o postupech a pravidlech chodu Poradny SPR, platných vnitřních předpisech a metodických dokumentech SPR.

## 1. Poslání

Posláním Sdružení pěstounských rodin je podporovat pěstounské rodiny a jiné pečující osoby v jejich rozhodnutí dát dětem, které to potřebují, šťastnou a spokojenou rodinu. Poskytovat trvalou podporu, poradenství, odbornou pomoc, vzdělávání a doprovázení dětem a pečujícím osobám/v evidenci.

## 2. Cíle

- Usilovat o naplnění nejlepšího zájmu dítěte profesionálním doprovázením pěstounských rodin založených na odborné sociální práci s dětmi a rodinami.
- Dětem vyrůstajícím v pěstounské péči umožňovat prožívání dětství v přirozeném prostředí rodiny.
- Poskytovat co nejkvalitnější doprovázení pro pěstounské rodiny a děti jim svěřené, pro zájemce o náhradní rodinnou péči s důrazem na profesionalitu a vysokou odbornost.
- Podporovat a doprovázením zajišťovat prostředí bezpečné péče o děti a jejich všestranný rozvoj.
- Zajišťovat bezpečný kontakt dítěte umístěného v pěstounské péči s jeho rodiči a osobami blízkými a posilovat jeho zdravou identitu.
- Iniciovat změny v systému péče o ohrožené děti. Usilovat o stav, aby každé dítě mohlo žít v přirozeném tj. rodinném prostředí.
- Účastnit se veřejné diskuze o zajištění péče o ohrožené děti a úzce spolupracovat se všemi složkami systému.

- Propagovat náhradní rodinnou péči a získávat pro tuto myšlenku i nové osoby pečující osvětovou činností.

### 3. Okruhy činnosti a aktivity SPR:

- uzavírání Dohod o výkonu pěstounské péče
- pravidelné osobní schůzky s rodinou dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí – jedenkrát za dva měsíce, nebo dle aktuální potřeby
- poradenství (sociálně právní, psychologické, speciálně pedagogické)
- pomoc při zajištění celodenní péče o svěřené dítě
- pomoc při zajištění krátkodobé péče v krizových situacích
- odborné doprovázení poskytované zaměstnanci SPR nebo spolupracujícími odborníky (asistovaný kontakt s biologickými rodiči, videotrénink interakcí, arteterapie, muzikoterapie, canisterapie, koučink, mediace)
- vzdělávací semináře, supervizní a klubová setkání
- vzdělávací a terapeutické víkendy
- akce pro mladé (15–18 let)
- tábory pro děti
- vydávání časopisu Průvodce náhradní rodinnou péčí
- osvětová a publikační činnost

**Sdružení pěstounských rodin může v souladu se zakládací smlouvou dále vykonávat tyto činnosti nad rámec pověření k výkonu sociálně-právní ochrany:**

- vydávání časopisu Průvodce náhradní rodinnou péčí
- půjčování odborné literatury
- pořádání volnočasových aktivit pro pěstounské rodiny

## 4. Zásady a principy poskytování sociálně-právní ochrany

### **Zásada nejlepšího zájmu dítěte**

Předním hlediskem činnosti SPR je blaho a nejlepší zájem dítěte. SPR vychází z Obecného komentáře č. 14 Výboru pro práva dítěte při OSN.

### **Zásada participace dítěte**

Názoru dítěte je vždy přikládána váha a věnována patřičná pozornost. Dítě je přiměřeným způsobem informováno o všech záležitostech, které se ho týkají.

### **Zásada ochrany lidských práv a svobod**

Pracovníci SPR důsledně dodržují lidská práva a svobody, zejména práva dětí, včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.

### **Zásada nediskriminace a respektu**

Pracovníci SPR respektují individuální potřeby jednotlivých dětí a rodin a prosazují rovný přístup a příležitosti. Při spolupráci jsou osoby z cílové skupiny vnímány jako rovnocenní partneři.

### **Zásada podpory identity dítěte**

Klíčoví pracovníci SPR podporují budování identity dětí v náhradních rodinách. Doprovázejí kontakty dítěte s vlastní rodinou i dalšími blízkými osobami a posilují začleňování dítěte do přirozeného sociálního prostředí.

### **Zásada spolupráce**

SPR aktivně spolupracuje s orgány veřejné správy, s OSPODy a organizacemi, které se podílejí na ochraně ohrožených dětí a práci s náhradními rodinami.

### **Individuální přístup**

Doprovázení je poskytováno vždy s ohledem na individuální potřeby a podmínky osob pečujících/v evidenci a dětí, jednotlivce, páru, rodiny.

Při práci s nezletilými respektujeme jejich právo vyjadřovat svobodně své názory, a to i bez přítomnosti rodičů, či osob odpovědných za jejich výchovu. Předním hlediskem je, v souladu s čl. 3 Úmluvy o právech dítěte, zájem dítěte.

### **Partnerský a rovný přístup**

Pracovníci spolupracují s osobami z cílové skupiny jako s rovnocennými partnery. SPOD je poskytována bez rozdílu pohlaví, věku, rasy, politické příslušnosti, národnosti, náboženského vyznání, sociálního statusu.

### **Komplexní přístup**

Pracovníci přistupují k jednotlivým členům náhradní rodiny individuálně, ale zároveň pracují s rodinou jako s celkem.

### **Osoba pečující/v evidenci uplatňuje svobodně svou vůli:**

- rozhoduje, jaké téma potřebuje v rámci doprovázení řešit;
- může ukončit a vypovědět Dohodu;
- může si stěžovat nebo vyjádřit své přání.

## 5. Vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců SPR a osob z cílové skupiny, pravidla jejich řešení.

Střetem zájmu se rozumí situace, která může bránit zaměstnanci SPR pracovat s osobami z cílové skupiny nezávisle, objektivně a profesionálně. Je stanovena strategie předcházení i mechanismy vedoucí k nápravě. Vzniklé situace a rizika jsou reflektována na poradách, intervizích, supervizích a vzdělávání klíčových pracovníků. (viz. Standard č. 7 a 8)

### **Možné střety zájmů mohou nastat zejména v následujících oblastech:**

#### **a) vztahové**

- Osoba pečující/v evidenci je v příbuzenském nebo v blízkém osobním vztahu k zaměstnanci pověřené osoby.

Způsob řešení: Pracovník požádá vedoucího o změnu klíčového pracovníka, tak aby byl vytvořen nezaujatý postoj a přístup k práci s rodinou.

- Osoba pečující/v evidenci je známým zaměstnancem.

Způsob řešení: Zaměstnanec informuje nadřízeného a po konzultaci rozhodnou, zda je tato situace překážkou ve spolupráci s osobou pečující/v evidenci.

- Osoba pečující/v evidenci si vytvořila vztah závislosti na pracovníkovi SPR

Způsob řešení: Pracovníci SPR se aktivně snaží zabránit vzniku závislosti osoby pečující/v evidenci na klíčovém pracovníkovi rodiny. Aby se tak nestalo, drží se pracovníci SPR veškerých metodických pracovních postupů, pravidelně vyhodnocují práci s osobami pečujícími/v evidenci na společných pravidelných poradách a supervizích.

- Klíčový pracovník rodiny si vytvořil citový vztah k osobě pečující/v evidenci

Způsob řešení: Nadřízený zaměstnanec vyhodnotí, zda vztah klíčového pracovníka k osobě z cílové skupiny nemůže ovlivnit nestranný profesionální výkon práce, způsobit zaujatý postoj (na obou stranách) nebo vyvolávat nestandardní očekávání ze strany osob z cílové skupiny. V případě rizika střetu zájmů dochází ke změně klíčového pracovníka.

#### **b) pracovní**

- Zaměstnanec je zároveň osobou pečující/v evidenci a má zájem podepsat s organizací Dohodu o výkonu PP.

Způsob řešení: Organizace neuzavírá Dohody o výkonu PP se svými zaměstnanci.

#### **c) přijímání darů a služeb**

- Osoba pečující/v evidenci si chce zajistit lepší přístup zaměstnance dárkem nebo protisloužbou.

Způsob řešení: Pracovník vysvětlí osobě pečující/v evidenci, že si váží její pozornosti, ale dárek nepřijme s vysvětlením, že by to bylo v rozporu s Etickým kodexem SPR.

Přijímání darů reguluje směrnice (příloha č. 2).

### c) řešení situací střetů zájmů mezi osobami z cílové skupiny

- Dítě žádá pracovníka, aby neprozradil jeho pěstounům, že jede na výlet pod stan místo na chatu ke kamarádovi.

Způsob řešení: Pracovník informuje dítě o možných rizicích dané situace a tom, že pěstouni jsou za dítě zodpovědní. Tím, že mu byla sdělena tato důležitá informace, je již klíčový pracovník spoluzodpovědný za dítě. A proto by mělo dítě o svém rozhodnutí pěstouna informovat buď samo, nebo s podporou klíčového pracovníka.

## 6. Ochrana soukromí, osobních údajů a rodinného života

SPR dodržuje práva pěstounů i dětí jim svěřených dle Základní listiny práv a svobod. Spolupráce probíhá v souladu s dodržováním základních zákonných, společenských a lidských práv, která jsou zveřejněna v mezinárodních smlouvách ratifikovaných Českou republikou, dále v ústavních a zákonných normách České republiky.

Sdružení pěstounských rodin dodržuje práva osob z cílové skupiny dle Základní listiny práv a svobod. Činnost SPOD je poskytována v souladu s dodržováním základních zákonných, společenských a lidských práv, která jsou zveřejněna v mezinárodních smlouvách ratifikovaných Českou republikou, dále pak v ústavních a zákonných normách České republiky. Smyslem sociální práce ve Sdružení pěstounských rodin (dále jen SPR) je jednat především v nejlepším zájmu dítěte definovaným Úmluvou o právech dítěte.

Všichni zaměstnanci Poradny se řídí Etickým kodexem Sdružení pěstounských rodin (příloha č. 1), vycházejícím z Etického kodexu sociálních pracovníků, který stanovuje nezávislost a nestrannost poskytované sociálně-právní ochrany, respektování práv osob pečujících/v evidenci a dětí i ochranu osobních dat a informací o nich.

### Pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod

- **Nezávislost a nestrannost poskytovaného doprovázení**

Poskytování doprovázení je nezávislé na věku, pohlaví, sexuální orientaci, politickém či náboženském přesvědčení, rasových odlišnostech, společenském postavení, duševním a tělesném stavu osoby z cílové skupiny. Ze stejných důvodů nemůže být doprovázení odepřeno.

- **Ochrana soukromí a osobních údajů**

✓ Pracovník respektuje právo osoby z cílové skupiny na zachování anonymity, jestliže o to požádá nebo v případě, že sám informaci o sobě neuvede (např. své jméno, bydliště atd.).

✓ Poskytovatel respektuje právo osob z cílové skupiny, sdělovat jen ty informace o sobě, které ona sama považuje za důležité. Nevyžaduje od osob z cílové skupiny informace o rodině, které se nevztahují k řešenému problému.

✓ Poskytování sociálně-právní ochrany probíhá takovým způsobem, aby se zamezilo úniku soukromých informací (např. v uzavřené místnosti, s kontrolovanou intenzitou hlasu). Pracovníci poradny jsou povinni zaručit osobám z cílové skupiny klidné a nerušené prostředí.

✓ Přítomnost dalších osob je možná pouze se souhlasem osoby z cílové skupiny.

✓ Osoby, které přijdou do kontaktu s osobními údaji osob z cílové skupiny a nejsou přímými zaměstnanci Sdružení pěstounských rodin (dobrovolníci, praktikanti), jsou povinni stvrdit svým podpisem mlčenlivost o všech osobních údajích klientů, s nimiž při výkonu svojí praxe přijdou do kontaktu. Při nástupu na praxi jsou seznámeni s Etickým kodexem Sdružení pěstounských rodin a vyzváni k jeho dodržování.

✓ Pracovník je povinen vést dokumentaci a zaznamenávat data všech kontaktů s osobami z cílové skupiny a dětmi. Všechny záznamy obsahující osobní a citlivé údaje, jsou uloženy na bezpečném místě v uzamykatelné skříni v prostorách Poradny a jsou přístupné pouze oprávněným osobám. Osoby z cílové skupiny dávají souhlas s vedením svých údajů v Evidenčním listu (viz. standard č. 13), který je součástí spisové dokumentace rodiny.

✓ Poskytovatel si vyžádá písemný souhlas osoby z cílové skupiny ke zveřejnění anonymizovaných údajů (např. do časopisu, na webové stránky, pro prezentaci kasuistiky na odbornou konferenci). Souhlas se zveřejňováním fotografií osoby z cílové skupiny podepisují v Evidenčním listu.

✓ Při pořizování audio- nebo videozáznamu si poskytovatel vyžádá ústní nebo písemný souhlas osoby z cílové skupiny.

✓ Osoba z cílové skupiny má právo do své dokumentace nahlédnout do 10 dnů poté, co o nahlédnutí požádá sociálního pracovníka Poradny. V případě, že se jedná o konzultace párové nebo rodinné, je zapotřebí k nahlédnutí do spisu písemného souhlasu všech zúčastněných osob.

- **Ochrana lidské důstojnosti a osobní svobody**

✓ Pracovník svým jednáním vytváří atmosféru akceptace, empatie a opravdovosti ve vztahu k osobám z cílové skupiny. Osoba z cílové skupiny je brána jako rovnocenný partner, je přijímána jako jedinečná a neopakovatelná lidská bytost s právem svobodné volby a právem nést důsledky svojí volby.

✓ Osoby z cílové skupiny jsou oslovovány zdvořile, u dospělých se používá vykání. U dětí a mladistvých se pracovník na oslovování dohodne, stejně jako u skupinových aktivit.

✓ Osobám z cílové skupiny je poskytována sociálně-právní ochrana na základě jejich svobodné volby. Mají právo vyjadřovat svá přání, potřeby, názory i rozhodnutí doprovázení v rámci Dohody ukončit.

- **Ochrana rodinného života**

✓ Pracovníci SPR respektují soukromí rodiny. Návštěvy v pěstounské rodině probíhají vždy po předchozím ohlášení.

✓ Pravidla, tradice a chod domácnosti jsou vždy respektovány, s výjimkou případů, kdy chování rodiny prokazatelně ohrožuje zdraví nebo vývoj dítěte.

✓ Klíčoví pracovníci pomáhají budovat identitu dítěte, prohlubovat sounáležitost dítěte s biologickými rodiči a dalšími osobami jemu blízkými a umožňují styk dítěte s těmito osobami, je-li takový kontakt podle IPOD v souladu se zájmem dítěte a neučinil-li soud jiné opatření.

✓ Klíčový pracovník zároveň dbá na to, aby rodinné prostředí nebylo těmito kontakty narušováno.

✓ V případě potřeby zajišťuje KP asistovaný kontakt na neutrální půdě, např. v prostorách poradny SPR, či jiném vhodném místě.

- **Ochrana bezpečí osob z cílové skupiny**

✓ Pracovník vytváří svým jednáním atmosféru akceptace, empatie a opravdovosti ve vztahu k osobám z cílové skupiny.

✓ Při práci s pěstounskými rodinami je respektováno soukromí rodiny, její zvyklosti a tradice.

✓ Při skupinových setkáváních pěstounů (supervize, vzdělávání apod.) jsou všichni zúčastnění upozorněni na zachování mlčenlivosti o informacích ze soukromého a rodinného života účastníků.

✓ SPR je podle §57 odst. 3 zákona o SPOD, oprávněno zpracovávat osobní údaje, které jsou nezbytné pro výkon sociálně-právní ochrany v souladu s uděleným pověřením.

✓ Sdružení pěstounských rodin je podle § 53 zákona o SPOD povinno na požádání orgánu SPOD, sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro rozhodování o vydání pověření.

✓ Osoba z cílové skupiny i dítě může požádat o změnu klíčového pracovníka v případě, že v něm tento člověk vzbuzuje nedůvěru, nejistotu, obavy či strach.

✓ Podrobnosti o postupech při ochraně soukromí osob z cílové skupiny obsahují standard č. 13, Metodika doprovázení pěstounských rodin, Metodika práce klíčového

pracovníka a další relevantní pracovní postupy a metodické materiály (viz standard č. 9).

✓ Při zjištění porušení ochrany osobních údajů či nežádoucích zásahů do soukromí osob z cílové skupiny jsou tyto případy vyhodnocovány z hlediska jejich nežádoucího opakování a promítají se do úpravy pravidel a metodických postupů pracovníků SPR.

✓ Osoby z cílové skupiny mohou podávat podněty a stížnosti v případě, že se domnívají, že jsou na svých právech a svobodách omezeni – podrobně viz standard 14.

### Mechanismy zabraňující porušování základních práv a svobod

- Kvalitní zaučování pracovníků – seznámení s filosofií a právy osob
- Intervize, porady apod.
- Jednání s pracovníky, rozebírání problémových situací, vyjasňování.
- Vzdělávání pracovníků formou akreditovaných seminářů, přednášek
- Seznamování osob z cílové skupiny s jejich právy, intenzivní podpora při jejich uplatňování v praxi.

## 7. Pravidla pro ochranu dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

SPR věnuje zvláštní pozornost tématu zneužívání, zanedbávání a týrání dětí. Jakákoliv jejich forma je nepřijatelná a v rozporu s posláním, principy a zásadami organizace.

Při doprovázení rodin klíčoví pracovníci disponují odbornou znalostí signálů či symptomů zneužívání, zanedbávání a týrání viz příručka Včasné odhalení násilí vůči dětem a mladistvým (příloha č. 2).

O oznamovací povinnosti SPR dle § 10 odst. 4 zákona o SPOD jsou osoby pečující/v evidenci i děti informováni při navázání spolupráce.

**SPR definovala následující situace, se kterými se klíčoví pracovníci mohou setkat, včetně návrhů na jejich řešení:**

- Osoba z cílové skupiny dítě sexuálně zneužívá či fyzicky týrá.

Způsob řešení: Ohlašovací povinnost dle § 8 odst. 1 a § 10 odst. 4 zákona o SPOD.

- Osoba z cílové skupiny neumožňuje dítěti, aby se dostatečně rozvíjelo (nerespektuje doporučení z odborných poraden, zanedbává lékařskou péči, nerozvíjí zájmy dítěte).

Způsob řešení: pohovor s osobou z cílové skupiny, informovat OSPOD, svolání případové konference.

- Osoba z cílové skupiny zanedbává dohled nad povinnou školní docházkou dítěte.



Způsob řešení: Pohovor s osobou z cílové skupiny, informovat OSPOD, svolání případové konference.

- Osoba z cílové skupiny nevyužívá příspěvek na úhradu potřeb dítěte k zajištění potřeb dítěte.

Způsob řešení: Pohovor s osobou z cílové skupiny, informovat OSPOD.

- Osoba z cílové skupiny vyžaduje po dítěti nadměrné vykonávání prací nepřiměřených jeho věku.

Způsob řešení: Pohovor s osobou z cílové skupiny, sledování situace.

**Pokud dojde ke zjištění nevhodného jednání osoby z cílové skupiny, které vedlo k týrání, zneužívání či zanedbání dítěte, řeší zaměstnanec SPR situaci následovně:**

1. Zmapuje situaci v rodině a upozorní rodinu na skutečnost, že vykonává sociálně-právní ochranu dětí. Dle ustanovení zákona o SPOD (§ 5, 8, 9, § 47a, § 48, § 49).
2. Bezodkladně oznámí podezření z týrání nebo zneužívání dítěte sociálnímu pracovníkovi Oddělení sociálně-právní ochrany dětí a podnikne veškeré kroky k ochraně zdraví a života dítěte (např. uvědomí Policii České republiky o podezření ze spáchání trestného činu). Zák. č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, zák. č. 141/1961 Sb., trestní řád, zák. č. 200/1990 Sb., o přestupcích.
3. Nabídne rodině kontakt na specializované pracoviště (např. Manželskou a rodinnou poradnu, Poradnu pro mezilidské vztahy, Pedagogicko-psychologickou poradnu, psychiatra).
4. Nabídne rodině možnosti sanace rodinného prostředí a vztahů a odkáže na příslušné poskytovatele takovéto sociální služby.

**Konkrétní situace, kdy může dojít ke zneužívání, zanedbávání a týrání dítěte zaměstnancem SPR:**

- pracovník nabízí dítěti návykové látky a podněcuje ho k jejich užívání
- pracovník vůči dítěti uplatňuje zesměšňující a ponižující chování

**Pokud dojde ke zjištění nevhodného jednání zaměstnance SPR, které vedlo k týrání, zneužívání či zanedbání dítěte, musí vedoucí Poradny situaci neprodleně řešit následujícím způsobem:**

1. Získá vyjádření pracovníka, který se nevhodného jednání dopustil, vyjádření dítěte, u kterého k týrání, zneužívání či zanedbávání došlo, popř. vyjádření osoby z cílové skupiny. Pokud je to možné, snaží se situaci řešit za účasti všech zainteresovaných stran.

2. Zdokumentuje vyjádření všech zúčastněných.
3. Dohodne se s pracovníkem, dítětem, popř. osobou z cílové skupiny na způsobu řešení situace a zhotoví o tom písemný záznam, který přiloží k hodnotícímu pohovoru se zaměstnancem.
4. Udělí pracovníkovi odpovídající sankci za nevhodné jednání.
5. Pokud se jedná o trestný čin, oznámí jej neprodleně Policii ČR.

V případě, kdy se nevhodného jednání dopustil vedoucí pracovník, situaci řeší nadřízený pracovník. V tomto případě ředitel Sdružení pěstounských rodin. Postup je obdobný, jako při řešení stížností a podnětů ze strany osob z cílové skupiny – podrobněji standard 14, příloha č. 1.

**Sankce vůči zaměstnanci SPR při porušení práv osob z cílové skupiny:**

1. ústní napomenutí
2. písemné napomenutí
3. snížení nebo odebrání osobního ohodnocení
4. výpověď

Stupeň sankce navrhuje vedoucí pracovník, dle závažnosti situace řediteli Sdružení, který rozhodne o způsobu udělení sankce.

## Mechanismy a postup nápravy v případě porušení práv osob z cílové skupiny zaměstnancem SPR

- zaměstnanec se musí osobně omluvit
- osobě z cílové skupiny se jménem Sdružení omluví také ředitel Sdružení
- situace je probrána v rámci pravidelných porad, na týmové nebo individuální supervizi
- při nenapravitelném poškození důvěry, bude osobě z cílové skupiny přidělen jiný klíčový pracovník

### Prevence

Při práci s dětmi svěřenými do náhradní rodinné péče, stejně jako při práci s dalšími osobami z cílové skupiny, je třeba klást důraz jak na vzdělávání v tématech prevence týrání, zneužívání a zanedbávání dětí v rodinách, tak i seznámení s projevy a následky tohoto patologického způsobu zacházení s dětmi. Témata zaměřená na problematiku zanedbávaných, zneužívaných a týraných dětí a na problematiku práce s dětmi, které zažily trauma, jsou vhodně zařazována do povinného zvyšování si znalostí a dovedností a vzdělávání v rámci naplňování Dohod o výkonu pěstounské péče. Děti s přihlédnutím k jejich

věku a chápání jsou upozorňovány na dodržování jejich práv, na možná rizika jejich ohrožení i na možnost o těchto věcech s klíčovým pracovníkem mluvit. K tomuto účelu děti obdrží i návodný leták (příloha č. 3), pomocí kterého mohou svoji nespokojenost vyjádřit.

Také zaměstnanci SPR pravidelně v rámci povinného vzdělávání absolvují tematicky vhodné semináře zaměřené na tuto problematiku.

### **Podpora pěstounských rodin, které přijaly do péče dítě se syndromem CAN**

Podpora pečujících osob/v evidenci, které přijaly do péče týrané nebo zneužívané dítě, je zohledněna v Plánu doprovázení rodin. Rodina má možnost využít psychoterapeutických sezení u psycholožky SPR nebo jiného vhodného psychologa. Vzdělávací plán též reflektuje situaci přijatého dítěte zaměřením na semináře a klubová setkání s danou tematikou.

## 8. Prostředí a podmínky

SPR vytváří bezpečné a přátelské prostředí s respektem pro soukromí a potřeby cílové skupiny.

Materiální, technické a hygienické vybavení zohledňuje podmínky pro činnosti vykonávané na základ pověření k výkonu sociálně právní ochrany.

Významná část aktivit je vykonávána terénní formou, zpravidla v domácnostech pečujících osob.

### **1. Pravidla a postupy, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochranu odmítnout**

#### **Naplněná kapacita poskytování sociálně-právní ochrany dětí:**

- Maximální kapacita uzavřených dohod o výkonu pěstounské péče na jednoho sociálního pracovníka je 25. Kapacita sociálního pracovníka může být i nižší s ohledem na náročnost uzavřených dohod (pěstounská péče na přechodnou dobu, rodiny s více dětmi apod.).
- **Řešení:** V případě, že je kapacita všech sociálních pracovníků naplněna, předá sociální pracovník zájemci kontakty na jiné organizace vykonávající sociálně právní ochranu.

#### **Cílová skupina:**

- Zájemce o službu nespadá do cílové skupiny, která je vymezena pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany.
- **Řešení:** Sociální pracovník vysvětlí zájemci, v čem spočívá výkon sociálně právní ochrany a předá zájemci kontakty na jiné organizace specializující se na oblast, se kterou potřebuje zájemce pomoci.

### **Místní dostupnost:**

- SPR poskytuje sociálně právní ochranu zejména v Jihomoravském, Plzeňském, Olomouckém, Zlínském a Středočeském kraji. Výkon sociálně právní ochrany u zájemců z ostatních krajů je vzhledem k jejich dostupnosti pro pracovníky SPR poskytován pouze výjimečně na základě rozhodnutí ředitele SPR.
- **Řešení:** V případě odmítnutí zájemce, předá sociální pracovník zájemci kontakty na organizace vykonávající sociálně právní ochranu v jeho kraji.

Pokud bude sociálně-právní ochranu požadovat zájemce, jehož handicap vyžaduje specifické znalosti, kterými sociální pracovník SPR nedisponuje (např. znalost znakové řeči u neslyšícího zájemce), spolupracuje sociální pracovník při výkonu sociálně-právní ochrany s příslušnými poskytovateli sociálních služeb. Spolupráce s dalšími poskytovateli sociálních služeb probíhá vždy pouze se souhlasem zájemce a to tak, aby zájemci mohla být sociálně-právní ochrana s ohledem na jeho handicap poskytnuta.

## **9. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti SPR**

Osobám z cílové skupiny i široké veřejnosti SPR poskytuje informace zejména prostřednictvím webových stránek [www.pestouni.cz](http://www.pestouni.cz) Zde jsou dostupné informace o regionálních Poradnách a pobočkách SPR, spolu s kontakty na pracovníky.

Tištěnými informačními materiály, časopisem Průvodce náhradní rodinnou péčí, brožurami, letáky, které jsou k rozebrání na jednotlivých poradnách i veřejně přístupných místech.

Informační materiály jsou dále distribuovány ve spolupráci s orgány sociálně-právní ochrany a dalšími spolupracujícími subjekty.

Informační materiály jsou pravidelně aktualizovány. Aktuální pozvánky na plánované akce, vzdělávání apod. Jsou osobám pečujícím zasílány emailovou poštou, nebo jako listovní zásilka.

Při zahájení spolupráce jsou osoby pečující seznámeny se zásadami činnosti SPR, rozsahem a způsobem poskytování doprovázení. Informace jsou přiměřeným způsobem poskytovány i dětem.

Důraz je kladen na podávání ústních informací, což se děje při kontaktech s cílovými skupinami i v jednání s orgány OSPOD.

Zdrojem informací pro osoby z cílové skupiny a zaměstnance SPR jsou vnitřní pravidla, která jsou rozdělena na veřejná a neveřejná pro interní potřebu sdružení. Veřejná vnitřní pravidla informují veřejnost o činnosti Sdružení a umožňují orientaci osob z cílové skupiny o možnostech postupů v různých situacích. Jsou zveřejněna na webových stránkách SPR.

Neveřejná vnitřní pravidla jsou určena pro interní potřebu Sdružení a její zaměstnance. Týká se vnitřního řízení sdružení, personálních záležitostí, odborných postupů a provozních dokumentů

Tato neveřejná vnitřní pravidla jsou k nahlédnutí na základě povolení ředitele Sdružení pěstounských rodin na Poradně SPR Brno, Anenská 10.

Veřejná vnitřní pravidla:

**Etický kodex**

**Seznámení se standardy kvality sociálně-právní ochrany SPR**

**Metodika doprovázení pěstounských rodin**

**Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností (standard 14)**

**Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací (standard 15)**

Neveřejná vnitřní pravidla:

**Standardy kvality sociálně-právní ochrany SPR**

**Pracovní řád**

**Organizační řád**

**Personální práce**

**Pravidla pro činnost dobrovolníků a stážistů**

**Příručka Včasné odhalení násilí vůči dětem a mladistvým**

**Metodika práce klíčového pracovníka**

**Metodika doprovázení pěstounských rodin**

**Pěstounská péče. Pracovní metodická příručka pro praxi sociálních pracovníků v oblasti sociálně-právní ochrany dětí**

**Průvodce zájemců o pěstounskou péči**

**Metodika Posilování identity dítěte a kontakt s biologickou rodinou**

**Metodika příprav zájemců o NRP**

**Metodika Vzdělávání a akce**

**Archivační a skartační řád**

## 10. Podpora přirozeného sociálního prostředí

Mezi hlavní zásady činnosti SPR patří podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.

### Metody podpory dítěte při upevňování kontaktů se sociálním prostředím

1. Klíčový pracovník zpracovává na základě a v souladu s IPOD **plán doprovázení a práce s konkrétní pěstounskou rodinou a svěřeným dítětem**:
  - a) Určí po dohodě s pěstounem cíl a hlavní úkoly, na které se společně zaměří.
  - b) Průběžně jej aktualizuje a doplňuje o stěžejní informace o dítěti, škole, vzdělávání, pobytech, pomoci při zajištění péče o dítě, krizové pomoci apod. (Plán doprovázení rodiny a Záznamy kontaktů s rodinou).
  - c) Mapuje situaci dítěte a existenci osob, které jsou v biologickém vztahu s ním. Zaměřuje se i na biologické rodiče, pokud nebyli zbaveni rodičovské způsobilosti a nebyl jim zakázán styk s dítětem, sourozence a další členy biologické rodiny.

Tento plán vychází ze základních principů zákona o sociálně právní ochraně dětí, Úmluvy o právech dítěte aj. a klade důraz na vztahy a vazby dítěte s jeho přirozeným sociálním prostředím.

2. **Přirozeným sociálním prostředím** se rozumí prostředí běžného společenství, kde děti žijí, vzdělávají se, věnují se svým zájmům (rodina, škola, volnočasové aktivity apod.) U dětí, na které je sociálně právní ochrana zaměřena, jsou vztahy s přirozeným prostředím často narušeny. Klíčový pracovník pomáhá tyto podstatné vztahy a vazby znovu navazovat a prohlubovat a pomáhá dětem budovat si vlastní širší sociální zázemí. KP vede pěstouny k navázání úzkého kontaktu s třídním učitelem ve škole, podporuje zapojení dítěte do zájmové činnosti, nabízí konkrétní aktivity pořádané SPR a v rámci společných pobytů podporuje socializaci dítěte.
3. Klíčový pracovník realizuje **konkrétní podporu s ohledem na individuální potřeby dítěte** a v souladu s IPOD zpracovaným příslušným OSPOD. Klíčový pracovník na základě spolupráce s dítětem a pěstounskou rodinou předkládá OSPOD podněty a návrhy na úpravu individuálního plánu.
4. **Vztahy s pěstouny a biologickými dětmi pěstounů** – budování sounáležitosti celé rodiny, pěkných, srdečných sourozeneckých vztahů mezi všemi dětmi v rodině i s pěstouny. Tato podpora se děje i formou zážitkových aktivit SPR, prodloužených vzdělávacích víkendů či pobytů se samostatným programem pro děti. Využívány jsou také techniky arteterapie, muzikoterapie, dramaterapie apod. Do těchto aktivit jsou zapojeni i klíčoví pracovníci rodin, kteří vztahy v rodině sledují a mohou nabídnout dle potřeby doplňkové podpůrné služby psychologa, speciálního pedagoga, terapeuta.

Sounáležitost dítěte s rodiči, příbuznými a dalšími blízkými osobami je podporováno zejména prostřednictvím poskytováním poradenství v otázkách styku dítěte s rodinou i možností využívání doprovázení při asistovaném kontaktu.

Formy podpory vztahu dítěte k přirozenému sociálnímu prostředí a k blízkým osobám obsahuje Metodika **Posilování identity dítěte a kontakt s biologickou rodinou**.

### 13. Organizační struktura Sdružení pěstounských rodin

1. Sdružení pěstounských rodin má právní formu zapsaného spolku.
2. Pro zabezpečení činnosti sdružení jsou zřízeny následující orgány:
  - a. členská schůze;
  - b. výbor;
  - c. předseda.
3. Práva a povinnosti jednotlivých orgánů, způsob vzniku a zániku jejich funkce a průběh jejich jednání je upraven dále ve stanovách.
4. Členská schůze je tvořena shromážděním všech členů sdružení, ostatní orgány jsou volené. Funkční období volených orgánů je pět let. Členové volených orgánů sdružení, jejichž počet neklesl pod polovinu, mohou kooptovat náhradní členy svého orgánu do nejbližšího zasedání členské schůze. Členství ve volených orgánech zaniká (kromě smrti člena voleného orgánu) uplynutím funkčního období, nebo odvoláním člena voleného orgánu členskou schůzí pro hrubé porušení jeho povinností.

### 14. Personální zabezpečení činností SPR

Ředitel SPR a vedoucí zaměstnanci odpovídají za to, aby personální zabezpečení sdružení odpovídalo rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany.

Personální směrnice popisuje pracovní profily pracovních pozic zaměstnanců podílejících se na poskytování sociálně-právní ochrany. Pracovní pozice zaměstnanců jsou popsány v náplni práce, která je součástí pracovní smlouvy.

Zaměstnanci, kteří se podílejí na poskytování sociálně-právní ochrany, musí splňovat odbornou způsobilost podle § 48 a § 49a zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Zaměstnanci, kteří nesplňují odbornou způsobilost, se mohou na přímém poskytování SPO podílet pod dohledem odborně způsobilé osoby, nemohou poskytovat poradenství dětem, rodičům, nebo jiným osobám odpovědným za výchovu dítěte. Jsou povinni získat odbornou

způsobilost nejpozději do dvou let od zahájení přímého poskytování sociálně-právní ochrany. Každý zaměstnanec SPR musí splňovat podmínky trestní bezúhonnosti.

## 15. Přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

Výběr nových zaměstnanců je zpravidla realizován ve dvou kolech. V prvním kole se rozhoduje na základě písemných přihlášek a dokladů poskytnutých uchazeči. Druhého kola se účastní nejméně dva uchazeči vybraní v prvním kole. Pokud projevil o pozici zájem pouze jeden uchazeč, je o přijetí rozhodováno na základě ústního pohovoru.

Při rozhodování o výběru uchazeče je hlavním kritériem soulad dovedností, osobnostních a profesních předpokladů uchazeče a pracovním profilem nebo pracovní náplní příslušné pracovní pozice.

Za zaškolování nového pracovníka zodpovídá ředitel SPR, který může pověřit vedoucí Poradny. Zaškolování provádí buď vedoucí, nebo jiný pověřený klíčový pracovník. Odpovědný pracovník zpracuje písemně Plán zaškolování a provede jeho písemné vyhodnocení. V rámci zkušební doby probíhá i pohovor se zaměstnancem, o naplnění jeho představ o zvládnutí pracovní pozice. Pokud je ze strany zaměstnavatele konstatována spokojenost s výkonem pracovní pozice pracovníka, pracovní poměr pokračuje na dobu určitou na dobu jednoho roku. Poté následuje zhodnocení pracovní činnosti, znalostí a odbornosti zaměstnance, který provede ředitel SPR, nebo vedoucí poradny. Potom může následovat prodloužení pracovního poměru zaměstnance.

## 16. Profesní rozvoj zaměstnanců

Vzdělávací povinnost zaměstnanců zajišťujících sociálně-právní ochranu je stanovena na 24 hodin v kalendářním roce. Ke zvyšování kvality doprovázení a poskytování SPOD je sestavován individuální plán rozvoje zaměstnance, který vychází z ročního hodnocení zaměstnance.

Plán vzdělávání se zaměřuje zejména na:

Témata ochrany dětí před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

Zvyšování kvality doprovázení, poskytované pomoci a odborného vzdělávání

Znalost vnitřních pravidel SPR



Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka - supervizora. Prevence syndromu vyhoření, emoční podpora zaměstnanců, rozvoj týmové práce.

## 17. Pracovní postupy Sdružení pěstounských rodin

Klíčoví pracovníci SPR jsou ke své činnosti odborně kvalifikováni.

Jednotné pracovní postupy jsou popsány v Metodice práce klíčového pracovníka a v Metodice doprovázení. Pro práce s konkrétními cílovými skupinami jsou vypracovány další dílčí metodiky.

Pro práci s osobami s mentálním, či smyslovým znevýhodněním jsou používány postupy práce přizpůsobené potřebám těchto osob.

## 18. Pravidla pro působení dobrovolníků a praktikantů

Dobrovolníkům nabízíme spolupráci v těchto oblastech:

- 1) individuální výpomoc v pěstounských rodinách (osobní asistence u dětí),
- 2) individuální doučování dětí v pěstounských rodinách,
- 3) organizační pomoc při pořádání akcí a pobytů,
- 4) jednorázová administrativní výpomoc.

Dobrovolník se zavazuje vykonávat svou dobrovolnickou činnost bez nároku na finanční odměnu. Má právo vědět, zda vykonaná činnost je či byla efektivní. Za dobře vykonanou činnost je morálně ohodnocen.

Praktikanti vykonávající v organizaci SPOD školní praxi, pracují vždy pod dohledem pracovníka s odbornou způsobilostí, tento dohled nesmí spočívat jen v telefonních konzultacích. Musí se jednat o osobní kontakt mezi praktikantem a pracovníkem. Dozor nemusí nutně spočívat v tom, že dozoruující osoba je nepřetržitě přítomna při veškeré činnosti odborně nezpůsobilé osoby, ale je důležité, aby odborně způsobilá osoba byla v případě potřeby v telefonickém dosahu a měla přehled o všech probíhajících aktivitách a činnostech. Pokud však praktikant splňuje požadavek na odbornou způsobilost, může vykonávat SPOD samostatně.

## 19. Dohody o výkonu pěstounské péče

### Pravidla pro uzavírání, změnu a ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče

Účelem Dohody o výkonu pěstounské péče, případně správního rozhodnutí o právech a povinnostech osob pečujících a osob v evidenci, je **zajištění doprovázení** osob pečujících a

osob v evidenci. Převzetí dítěte do péče nahrazující péči rodičů klade značné nároky na osoby pečující/v evidenci. Naše pozornost se zaměřuje především k pomoci při řešení běžných problémů v oblasti sociální, výchovné, terapeutické, preventivní a poradenské.

Dohoda o výkonu pěstounské péče je veřejnoprávní smlouvou, proces jejího uzavírání se řídí nejen zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, ale i správním řádem. Jednotná pravidla k procesu uzavírání Dohod o výkonu pěstounské péče vycházejí z rozhodnutí o pověření k výkonu sociálně právní ochrany dítěte.

### Kdo je oprávněn Dohodu uzavřít

- SPR zastoupené ředitelem SPR Mgr. Ing. Pavlem Šmýdem, na straně pověřené osoby, na druhé straně Dohodu uzavírá osoba pečující/v evidenci.
- Na pobočce SPR v Praze je zplnomocněna uzavřít Dohodu PhDr. Alena Michalová.
- Na pobočce SPR v Plzni je zplnomocněna uzavřít Dohodu Mgr. Daria Tolknerová.

**Celý proces přípravy, dojednávání, vyžádání souhlasu k uzavření Dohody má na starosti klíčový pracovník rodiny** přidělený již v úvodu spolupráce.

Pro účely uzavírání Dohod se **osobou v evidenci** rozumí osoba vedená v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu a **osobou pečující** se rozumí pěstoun, osoba, které bylo dítě svěřeno do předpěstounské péče, osobně pečující poručník a osoba, která má dítě v osobní péči a zároveň probíhá soudní řízení o ustanovení této osoby poručníkem.

**S každou pěstounskou rodinou je uzavírána jen jedna Dohoda**, a to i v případech, kdy osobou pečující/v evidenci jsou oba manželé, nebo při souběhu pěstounské péče dlouhodobé a pěstounské péče na přechodnou dobu.

V případě, že je Dohoda uzavřena od svěřeni dítěte do předpěstounské péče, trvá i po rozhodnutí o svěřeni tohoto dítěte do pěstounské péče.

### Předmět Dohody

Předmětem Dohody jsou **práva a povinnosti při výkonu pěstounské péče**, která jsou upravena v § 47a odst. 2 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

SPR práva a povinnosti individualizuje a konkretizuje ve vztahu ke svěřeným dětem a potřebám rodiny v nabídce doprovázení a pomoci viz. vzor - Dohoda o výkonu pěstounské péče – osoba pečující, příloha č. 1. a vzor Dohoda o výkonu pěstounské péče, příloha č. 2.

### Postup při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče

SPR postupuje při uzavírání Dohody dle § 47b odst. 1a 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

- V případě projevení zájmu o uzavření Dohody proběhne první schůzka s klíčovým pracovníkem, který bude tuto rodinu doprovázet. **Na první schůzce KP** představí naši organizaci, srozumitelným způsobem seznámí osobu pečující/v evidenci s obsahem a

účelem Dohody. Seznámí se i s osobou pečující/v evidenci, s jejími představami a očekáváními. **Sepíše návrh Dohody a předloží jej k prostudování.**

- Pokud dojde ke **shodě o uzavření Dohody**, osoba pečující předloží **rozsudek soudu** o svěřeni dětí do PP, poručnické péče, nebo předpěstounské péče s vyznačením nabytí právní moci rozsudku. Osoby, které jsou zařazeny do evidence osob vhodných stát se pěstouny na přechodnou dobu, předloží rozhodnutí s vyznačením právní moci příslušného krajského úřadu.
- Na základě předložených dokumentů **sepíše klíčový pracovník návrh Dohody**. Návrh Dohody předkládá SPR prostřednictvím klíčového pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany a vyčká jeho souhlasu. Tento souhlas se stává součástí uzavřené Dohody.
- Teprve po vydání vyjádření podle § 154 a násl. správního řádu je možno Dohodu o výkonu pěstounské péče uzavřít, stvrdit podpisem smluvních stran. **Dohoda se vyhotovuje ve čtyřech originálech** – pro osobu pečující/v evidenci, orgánu sociálně-právní ochrany, Úřadu práce ČR, do centrální evidence SPR a kopie na založení do spisu rodiny.
- Při uzavírání dohody je společně s osobou pečující/v evidenci vyplněn **Evidenční list** (příloha standardu č. 13), kde jsou uvedeny základní informace o rodině, a zůstává uložen ve spisové dokumentaci rodiny.
- Pokud osoba pečující/v evidenci měla uzavřenu Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou organizací, je třeba, aby předchozí Dohoda byla řádně vypovězena.
- Podrobný postup při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče je popsán v **Metodice práce klíčového pracovníka** (příloha standardu č. 9)

### Změny v Dohodě

Změny mohou vyplynout ze situace v rodině, např. změna trvalého bydliště osoby pečující/v evidenci, smrt či rozvod osob pečujících/v evidenci, přijetí dalších dětí do dlouhodobé pěstounské péče. Změnit obsah Dohody je možné stejným postupem jako uzavření Dohody. Lze tak učinit **pouze písemně**, formou **číslovaného Dodatku dohody**, se souhlasem místně příslušného orgánu sociálně-právní ochrany dětí (viz výše – Souhlas s uzavřením dohody). Číslovaný Dodatek k Dohodě se stává součástí Dohody.

Pokud v péči osoby pečující dosáhne zletilosti jen nejstarší svěřené dítě, Dodatek k Dohodě se nevyhotovuje. O této skutečnosti SPR informuje OSPOD a Úřad práce ČR.

### Ukončení Dohody

Ukončení Dohody může nastat **zánikem** nebo **výpovědí** Dohody.

#### Zánik Dohody

- Dohoda o výkonu pěstounské péče zaniká ze zákona dnem, kdy skončí pěstounská péče osoby pečující (nejpozději tedy dnem zletilosti posledního svěřeného dítěte do dlouhodobé pěstounské péče), nebo dnem vyřazení osoby v evidenci z evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.

## Výpověď Dohody

- Je upravena v § 47c odst. 2 a 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí.
- Osoby pečující/v evidenci mohou vypovědět Dohodu kdykoliv a bez udání důvodu. Je povinna o této skutečnosti bezodkladně informovat příslušný OSPOD.

### SPR jako pověřená osoba může vypovědět Dohodu o výkonu pěstounské péče jen:

- pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se osoba pečující/v evidenci zavázala v Dohodě o výkonu pěstounské péče,
- pro opakované maření sledování naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče.

Do **30 dnů** od vypovězení Dohody musí být uzavřena Dohoda nová (s jiným subjektem) nebo místně příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí musí upravit práva a povinnosti správním rozhodnutím. Výpovědní lhůta stávající Dohody končí uzavřením dohody nové, nebo dnem nabytí právní moci správního rozhodnutí nahrazujícího dohodu o výkonu pěstounské péče. Další procesní náležitosti upravuje zákon č. 500/2004 Sb., správního řádu, zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

## 20. Předávání informací

Klíčový pracovník pravidelně informuje orgán sociálně-právní ochrany o naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče v intervalu jedenkrát za půl roku. Zajišťuje předávání informací mezi pěstounskou rodinou a OSPOD i informace o sociálně-právní ochraně pěstounovi a svěřenému dítěti.

Při pravidelném osobním kontaktu jsou pěstouni i děti informováni o nabídce aktuálních akcí, vzdělávání i chodu Poradny SPR.

Každé pěstounské rodině je zdarma zasílán časopis Průvodce náhradní rodinnou péčí, který je distribuován v elektronické podobě (veřejně přístupné na webových stránkách organizace [www.pestouni.cz](http://www.pestouni.cz)), tak v tištěné podobě. Mimo odborně tematicky zaměřené články, jsou zveřejňovány příklady dobré praxe, nebo příběhy rodin, které jsou však důsledně anonymizovány.

Při předávání informací osobám z cílové skupiny je kladen důraz na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti o skutečnostech zjištěných v souvislosti s poskytováním sociálně-právní ochrany.

Pro hodnocení kvality výkonu sociálně-právní ochrany slouží jako zpětná vazba od cílové skupiny evaluační dotazníky, anketní otázky, které hodnotí spokojenost s poskytovanými informacemi, vzděláváním a doprovázením. Cennými podněty ke zvyšování kvality jsou Hodnocení naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče, které nám poskytují osoby pečující.

## 21. Pravidla pro předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci SPR

### Vzájemná zastupitelnost zaměstnanců pověřené osoby

- Chod poradny SPR je řízen tak, aby si každý KP dojednával své návštěvy v rodinách tak, aby např. čerpáním dovolené nebyl narušen harmonogram návštěv v rodinách. V situaci, kdy by KP náhle onemocněl a měl dohodnutou návštěvu, je jeho povinností se omluvit a dojednat si náhradní termín návštěvy. **Při neodkladné záležitosti rozhoduje o zastoupení KP vedoucí Poradny.**
- Pokud se jedná o **plánovanou změnu KP**, např. z důvodu nástupu na rodičovskou dovolenou, ukončení pracovního poměru zaměstnance apod., je třeba s předstihem o tom s rodinou hovořit a nejlépe za účasti nového KP návštěvu a seznámení s rodinou a dětmi uskutečnit. Odcházející KP předá novému KP veškerou spisovou dokumentaci, seznámí ho s rodinnou anamnézou, zvláštnostmi i důležitými poznatky. Společně s rodinami si naplánují termín dalšího kontaktu a o změně KP uvědomí i soc. pracovníci OSPOD. Změna KP je poznačena do spisové dokumentace s datem převzetí novým KP.
- Při **krátkodobé nepřítomnosti** (např. z důvodu školení), předem informuje klíčový pracovník kolegy. Po návratu mu kolegové předají zprávy a vzkazy.

## 22. Postupy při změně situace v rodině a dětí

Společná spolupráce při doprovázení pěstounské rodiny má vést k zajištění co největší stability a bezpečí prostředí, v němž dítě svěřené do pěstounské péče vyrůstá.

V případě zjištění situace v rodině, která vyžaduje zvýšenou pozornost z důvodů významných změn v životě dětí, či osob pečujících, uvědomí klíčový pracovník vedoucího poradny, s návrhem vhodných opatření. Společně vyhodnotí vhodný postup a opatření.

V případě zjištění naléhavé situace uvědomí klíčový pracovník sociálního pracovníka OSPOD

O každé situaci vyžadující zvýšenou pozornost se provede záznam do spisové dokumentace.

### Příklady významných změn v životě dětí a rodin:

1. Příchod dítěte do náhradní rodiny.
2. Přijetí dalšího dítěte do PP.
3. Vážné onemocnění osoby pečující/v evidenci nebo dítěte.
4. Komplikované vztahy dítěte v pěstounské péči s rodiči nebo s osobou pečující/osobou v evidenci.
5. Úmrtí biologického rodiče, úmrtí v pěstounské rodině.
6. Nástup/odklad školní docházky, školní úspěšnost/neúspěšnost.
7. Dospívání/puberta.
8. Výchovné problémy.

9. Výběr povolání, přechod na novou školu.
10. Ukončení pobytu dítěte v náhradní rodině/osamostatnění dítěte.
11. Rozvod nebo rozchod pečující osoby/v evidenci.

V případě některých životních změn mohou být dopady na dítě či osobu pečující tak významné, že je třeba pomoci zajištění specializované pomoci odborníků. Spolupráci s těmito odborníky může pomoci pečující osobě či dítěti, klíčový pracovník zprostředkovat.

## 23. Vedení dokumentace o výkonu sociálně právní ochrany

Spisová dokumentace, která je vedena v souladu s ustanovením §49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona o SPOD je vedena v souladu se zákonnými požadavky na ochranu osobních údajů. Pravidla pro vedení spisové dokumentace se vztahují jak na dokumentaci vedenou v listové podobě, tak i v dokumentaci vedené elektronicky.

Při zahájení spolupráce jsou osoby z cílové skupiny seznámeny s vedením spisové dokumentace souvisejícím s poskytováním sociálně-právní ochrany a svým podpisem poskytují souhlas se zpracováním osobních údajů.

## 24. Podávání vyřizování a evidence stížností

Při zahájení spolupráce s osobami z cílové skupiny jsou tyto osoby klíčovým pracovníkem informovány o možnosti podat stížnost na kvalitu, nebo způsob poskytování sociálně právní ochrany. O této možnosti jsou přiměřeným způsobem informovány i děti. Sdružení pěstounských rodin dbá na ochranu práv osob z cílové skupiny a zkvalitňování své práce. Důležitým nástrojem je získávání zpětné vazby od těchto osob a vyhodnocení jejich stížností.

Stížnost může být podána písemně i ústně, Stížnost lze podat i anonymně. O možnosti podat stížnost jsou osoby z cílové skupiny informovány v prostorách Poradny SPR, na webových stránkách [www.pestouni.cz](http://www.pestouni.cz), kde jsou zveřejněna Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností.

## 25. Rizikové, havarijní a nouzové situace

Za rizikové, nouzové a havarijní situace se považují nenadálé situace, které nelze zcela předpokládat a v danou chvíli jim nejde zcela zabránit. Zahrnují i situace vzniklé selháním lidského faktoru, změnou zdravotního stavu nebo živelnou pohromou. Za tímto účelem je sepsán seznam předpokládaných možných rizikových, nouzových a havarijních situací a možných způsobů jejich řešení. Pravidla řešení rizikových a nouzových situací jsou zveřejněna na webových stránkách [www.pestouni.cz](http://www.pestouni.cz) a k nahlédnutí na Poradně SPR.

Sdružení pěstounských rodin zajišťuje pravidelné vzdělávání zaměstnanců v oblasti bezpečnosti práce, požární ochrany a předcházení a řešení možných rizikových, havarijních a nouzových situací.

Všechny nastalé události rizikových, havarijních či nouzových situací jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování.

Sdružení pěstounských rodin uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou či nemajetkovou újmu odpovídající rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany.

## 26. Zvyšování kvality sociálně-právní ochrany

Odbornost poskytování sociálně právní ochrany je zajištěna zaměstnanci, kteří splňují podmínky odborného vzdělání a trvalým rozvojem znalostí a dovedností a svým dalším odborným vzděláváním.

Pracovníci se řídí závaznými pracovními postupy, pravidly a metodickými dokumenty.

Průběžně probíhá kontrola plnění povinností a hodnocení způsobu provádění sociálně-právní ochrany. K hodnocení dochází na pravidelných poradách a hodnotících pohovorech se zaměstnanci.

Pro zvyšování kvality poskytované sociálně-právní ochrany je důležitá zpětná vazba od cílové skupiny a spolupracujících OSPOD.

## 27. Revize standardů

Pravidelné porady zaměstnanců poskytujících sociálně-právní ochranu se věnují reflexi naplňování standardů.

Zjišťování zpětné vazby od cílové skupiny i spolupracujících subjektů a zapracování připomínek, popř. stížností osob z cílové skupiny.

Celková revize standardů se provádí jednou ročně s vyznačením data příští revize. Za realizaci změn odpovídá vedoucí Poradny a ředitel SPR.