**METODIKA PP**

**K 1. 1. 2023**

Obsah

[POJMY A ZKRATKY 5](#_Toc157094223)

[1. CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY 6](#_Toc157094224)

[1.1. Poslání 6](#_Toc157094225)

[1.2. Cíle 6](#_Toc157094226)

[1.3. Cílová skupina 6](#_Toc157094227)

[1.4. Zásady činnosti 6](#_Toc157094228)

[1.5. Poskytované činnosti 7](#_Toc157094229)

[1.6. Metody a formy práce (principy poskytování služby) 7](#_Toc157094230)

[1.7. Kapacita 8](#_Toc157094231)

[1.8. Provozní doba 8](#_Toc157094232)

[2. OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ 9](#_Toc157094233)

[2.1. Dodržování lidských práv a svobod 9](#_Toc157094234)

[2.2. Vymezení situací, v nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů 14](#_Toc157094235)

[3. PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY 18](#_Toc157094236)

[4. INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY 19](#_Toc157094237)

[4.1. Podmínky pro odmítnutí našich služeb 19](#_Toc157094238)

[5. PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ 20](#_Toc157094239)

[5.1. Podpora vztahů a kontaktů dítěte s biologickými rodiči a dalšími příbuznými či jinak blízkými osobami 20](#_Toc157094240)

[5.2. Udržování a prohlubování vztahů s rodiči a dalšími příbuznými či jinak blízkými osobami 20](#_Toc157094241)

[5.3. Sledování a úprava již probíhajících kontaktů 20](#_Toc157094242)

[5.4. Vymezení kompetencí pracovníků zainteresovaných v přípravě a realizaci kontaktů 21](#_Toc157094243)

[5.5. Předsetkání pěstounů s biologickým rodičem (bez přítomnosti dětí) 25](#_Toc157094244)

[5.6. Asistovaný kontakt 25](#_Toc157094245)

[5.7. Formy kontaktu 27](#_Toc157094246)

[6. PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ 28](#_Toc157094247)

[7. PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ 30](#_Toc157094248)

[7.1. Odborná způsobilost zaměstnanců 30](#_Toc157094249)

[7.2. Přijímání a zaškolování nových kolegyň/kolegů 30](#_Toc157094250)

[8. PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ 32](#_Toc157094251)

[8.1. Hodnocení zaměstnanců 32](#_Toc157094252)

[8.2. Vzdělávací plán 33](#_Toc157094253)

[8.3. Oceňování zaměstnanců 33](#_Toc157094254)

[9. PRACOVNÍ POSTUPY POVĚŘENÉ OSOBY 34](#_Toc157094255)

[10. DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE 35](#_Toc157094256)

[10.1. Vymezení klíčových pojmů 35](#_Toc157094257)

[10.2. První kontakt se zájemcem o služby pěstounské péče 35](#_Toc157094258)

[10.3. První společný kontakt 36](#_Toc157094259)

[10.4. Dohoda o výkonu pěstounské péče 38](#_Toc157094260)

[10.5. Pravidla pro sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče 40](#_Toc157094261)

[10.6. Individuální plán ochrany dítěte 44](#_Toc157094262)

[10.7. Individuální plán 45](#_Toc157094263)

[10.8. Vzdělávací plán 45](#_Toc157094264)

[11. PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ 47](#_Toc157094265)

[11.1. Spolupráce s OSPOD 47](#_Toc157094266)

[11.2. Informace jiným subjektům SPOD 47](#_Toc157094267)

[11.3. Předávání informací o klientech v rámci organizace 47](#_Toc157094268)

[12. ZMĚNA SITUACE 49](#_Toc157094269)

[12.1. Příklady důležitých změn: 49](#_Toc157094270)

[13. DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY 51](#_Toc157094271)

[13.1. Vedení spisové dokumentace zájemce 51](#_Toc157094272)

[13.2. Vedení spisové dokumentace klienta/ rodiny 51](#_Toc157094273)

[14. VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ 54](#_Toc157094274)

[14.1. Informování klientů o možnosti podat stížnost 54](#_Toc157094275)

[14.2. Podávání a vyřízení námětu, připomínky a stížnosti 54](#_Toc157094276)

[14.3. Evidence stížností, námětů a připomínek 55](#_Toc157094277)

[14.4. Zaznamenání stížnosti 55](#_Toc157094278)

[14.5. Kontaktní adresy pro náměty, připomínky, stížnosti: 56](#_Toc157094279)

[14.6. Adresy pro odvolání 56](#_Toc157094280)

[15. RIZIKOVÉ, NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE 57](#_Toc157094281)

[15.1. Obecné pokyny 57](#_Toc157094282)

[15.2. Příslušné směrnice BOZP a PO DaR-Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s. 57](#_Toc157094283)

[15.3. HAVARIJNÍ SITUACE 58](#_Toc157094284)

[15.4. RIZIKOVÉ SITUACE – dospělý klient 58](#_Toc157094285)

[15.5. RIZIKOVÉ SITUACE – nezletilé dítě 60](#_Toc157094286)

[15.6. NOUZOVÉ SITUACE 60](#_Toc157094287)

[16. ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY 61](#_Toc157094288)

[16.1. Cíle a kritéria hodnocení 61](#_Toc157094289)

[16.2. Kritéria cílů: 61](#_Toc157094290)

[16.3. Prostředky hodnocení výkonu SPOD 62](#_Toc157094291)

[16.4. Hodnocení spolupráce s dalšími institucemi 62](#_Toc157094292)

# POJMY A ZKRATKY

Pojmy, případně jejich zkrácené podoby používané v následujícím textu:

**Organizace** DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.

**Ředitelka organizace** ředitelka organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.

**Zaměstnanec** příslušný pracovník výše uvedené organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s. dle jeho kompetencí

**Klíčový pracovník** pracovní pozice, doprovázející pracovník pěstounské rodiny

**Dítě** osoba mladší 18 let

**SPOD** Sociálně-právní ochrana dětí

**OSPOD** Orgán sociálně – právní ochrany dětí příslušného úřadu

**NRP** Náhradní rodinná péče

**PP** Pěstounská péče

**Dohoda** Dohoda o výkonu pěstounské péče

**BOZP** Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

**Užší pracovní tým** ředitelka organizace a klíčoví pracovníci doprovázející pěstounské rodiny

**Širší pracovní tým** ředitelka organizace, klíčoví pracovníci doprovázející pěstounské rodiny, externí pracovníci, sekretariát

# CÍLE A ZPŮSOBY ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

**Kritéria:**

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

## Poslání

Posláním organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu o.p.s. - služby pěstounské péče je komplexní podpora rodiny jako bezpečného a harmonického zázemí pro zdravý vývoj a naplňování potřeb dítěte. Pracujeme na naplňování zájmů dítěte v pěstounské péči vzhledem k biologické i pěstounské rodině.

## Cíle

1. Podporovat a provázet rodiny s dětmi v pěstounské péči v obtížných a krizových situacích.
2. Prostřednictvím dlouhodobé spolupráce nabídnout komplexní pomoc a podporu pěstounské rodině v oblasti péče o dítě a jeho výchovy.
3. Podpořit kvalitu pěstounské péče v rodinách pomocí vzájemného setkávání a sdílení zkušeností pěstounských rodin.
4. Naplňovat potřeby a zájmy dítěte v pěstounské péči.
5. Podporovat navazování a rozvíjejí kontaktů dětí s biologickou rodinou a osobami blízkými.

## Cílová skupina [[1]](#footnote-1)

Cílovou skupinou služby jsou rodiny s dětmi v pěstounské péči žijící v Pardubicích a okolí.

## Zásady činnosti

Spolupráce s pěstounskými rodinami probíhá především v jejich **přirozeném prostředí**, přičemž je dbáno na to, aby bylo dodržováno **právo na soukromí** jednotlivých členů rodiny. Zároveň pracovníci vykonávají svoji činnost v souladu s **právem na ochranu osobních údajů** a dodržují povinnost zachovávat **mlčenlivost** s ohledem na zájmy dítěte. Pracovníci služby respektují **právo na** **lidskou důstojnost a právo na rodinný život**. Akceptují názory, přání a rozhodnutí klientů, jsou-li v souladu se zájmem a blahem[[2]](#footnote-2) dítěte. Jednají s rodinami na základě **individuálního přístupu**, s respektem k životním zkušenostem, schopnostem a dovednostem. Služby pěstounské péče jsou poskytovány na základě **dobrovolného rozhodnutí** pěstounů a dětí. Pracovník napomáhá při budování vztahů a identity dítěte a pomáhá pěstounovi i dítěti překonávat překážky s tím spojené. Pracovníci poskytují klientům podporu při vytváření podmínek pro naplňování práva dítěte v pěstounské péči stýkat se s rodiči a dalšími blízkými osobami. Ve službě Podpora rodiny je kladen důraz na to, aby pracovníci zachovávali rovný přístup ke všem členům rodiny a aby se vůči rodině nedopustili **žádné formy diskriminace**. Pracovníci zajišťují kvalitní a odborně poskytované služby na základě **profesionálního přístupu** v souladu s etickým kodexem sociálních pracovníků ČR. Neustále také pracují na zvyšování své odbornosti.

## Poskytované činnosti

Organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu o.p.s. - služby pěstounské péče má pověření k výkonu sociálně – právní ochrany dětí k níže uvedeným činnostem.

1. **Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče** **[§ 48 odst. 2 písm. d)].**
2. **Poskytovat osobě pečující, s níž je uzavřená dohoda o výkonu pěstounské péče, výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče [§ 48 odst. 2 písm. f)].**

Konkrétní činnosti služby:

**poradenství** – formou individuálních konzultací nabízíme poradenství při řešení výchovných a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě. Specializujeme se na sociální a sociálně-právní poradenství při řešení obtížné životní situace rodiny.

**doprovázení** – jedná se systematickou a dlouhodobou práci zejména v přirozeném prostředí pěstounských rodin. Poskytujeme podporu v obtížných situacích, zprostředkováváme návazné služby (např. další sociální služby, volnočasové aktivity), dobrovolníky (doučování, volnočasové aktivity), odbornou pomoc (psychoterapeutická podpora a psychologické poradenství).

**vzdělávání** – zajišťujeme vzdělávání pěstounů. Je kladen důraz, aby vzdělávací nabídky odpovídaly potřebám pěstounů.

**odlehčovací služby** – v rámci odlehčovací služby zajišťujeme péči o dítě v době, kdy pečující osoba potřebuje vyřídit nezbytné záležitosti nebo má nárok na odpočinek. Přispíváme na pobytové/příměstské tábory. Více upraveno ve vnitřních pravidlech služby.

**zprostředkování další odborné pomoc** – nabízíme zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci.

## Metody a formy práce (principy poskytování služby)

**Metody práce**

Pracuje se formou základních metod sociálních práce, využívá se především poradenský rozhovor, individuální plánování, nácvik a upevňování sociálních dovedností, aktivizační a výchovně vzdělávací techniky. Využíváme specifické nástroje zaměřené na práci s dětmi v NRP (např. kniha života). Teoretickým podkladem pro naši práci jsou poznatky vycházející z teorie attachmentu (citové vazby) J. Bowlbyho a z terapeutických směrů zaměřených na práci s raným a vývojovým traumatem. V těchto oblastech se klíčové pracovnice dále soustavně vzdělávají.

**Formy práce**

Služby jsou zajištěny formou individuální práce s jednotlivými příslušníky rodiny nebo skupinovou formou práce s celou rodinou nebo rodinami. Služby jsou poskytovány především terénně v přirozeném prostředí rodiny nebo ambulantní formou v odpovídajících prostorách.

## Kapacita

Maximální kapacita služby je 40 rodin.

## Provozní doba

Ambulantní:

úterý 9:00 – 15:30

čtvrtek 9:00 – 15:30

Terénní:

pondělí–pátek

Konzultace jsou poskytovány vždy na základě předchozí telefonické domluvy.

# OCHRANA PRÁV A CHRÁNĚNÝCH ZÁJMŮ

**Kritéria:**

1. *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.*
2. *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).*

## Dodržování lidských práv a svobod

Pracovníci dbají na dodržování lidských práv a podporují rodinu (pozn. rodinou jsou myšleni pěstouni a děti) ve vytváření bezpečného a důvěryhodného prostředí, které umožní dítěti naplnit přiměřeně jeho potřeby a zájmy. Pracovníci respektují základní lidská práva jednotlivých členů pěstounské rodiny a zejména pak práva dětí, jejichž nároky vyplývají z platných obecně závazných norem. Pracovníci jsou si vědomi oblastí, v nichž se mohou svými službami a působením v rodině těchto práv dotýkat.

Pracovníci dbají na to, aby práva a zájmy dítěte/dětí byla vždy na prvním místě. Při konzultaci je vždy zjišťován a kladen důraz na názor dítěte. Stejně tak je názor dítěte vždy zohledněn při jakémkoliv rozhodování, které se dítěte týká.

Pracovníci dbají na podrobnou reflexi vlastní práce, aby se předešlo k narušení atmosféry otevřené spolupráce s rodinou, a to formou týmových konzultací, individuálních intervizí s vedoucí služby, skupinovou a individuální supervizí.

**Odpovědnost za dodržování práv a chráněných zájmů**

Každý pracovník nese odpovědnost za dodržování a respektování základních lidských práv a svobod klientů.

Ředitelka společnosti i pracovníci jsou si vědomi rizika „profesionální slepoty“, kdy sami ve své práci nedokážou rozpoznat situace, v nichž může dojít/došlo k porušení práv klienta. Pracovníci proto aktivně vytváří prostor pro diskusi nad konkrétními otázkami dodržování práv klientů při poradách. Nevyřešené otázky z této oblasti předkládají pracovníci k řešení v rámci pravidelné supervize.

**Právo na osobní svobodu**

Právo na osobní svobodu ve smyslu Listiny základních práv a svobod není službou nijak dotčeno. Pokud pracovník během poskytování služby nabude podezření, že toto právo je u některé z osob nezákonně omezováno jinou osobou, dá podnět k řešení příslušnému orgánu (dle povahy věci).

**Právo na soukromí**

Pěstouni a jejich děti mají právo na **soukromí**. Pracovníci respektují jejich právo na soukromí zejména tím, že nepřijíždějí bez předchozí dohody a nevstupují do domácnosti klienta (či jednotlivých částí domácnosti) bez vyzvání, nepokládají naléhavě dotazy či nezjišťují informace, které jim nepřísluší a jejichž obsah není v dané situaci důležitý. Jednotliví členové rodiny mohou požádat o individuální konzultaci s pracovníkem. O uskutečnění takovýchto individuálních konzultací (o tom, že proběhne, nikoliv o obsahu) jsou vždy informováni i ostatní členové rodiny. Pracovník dbá na to, aby se nedostal do pozice koalice s kterýmkoliv členem rodiny, což by mohlo narušit spolupráci s rodinou jako celkem.

Prevence

Pracovníci jsou povinni zajišťovat diskrétní a bezpečné prostředí pro celou rodinu i jednotlivé členy. S rodinou je předem dohodnut důvod/cíl/téma konzultace, kdy a kde bude konzultace probíhat, kdo se jí bude účastnit a jak dlouho bude trvat. Pracovníci zároveň respektují rozhodnutí rodiny některé informace nesdělovat. Pracovníci respektují termíny stanovených konzultací a nenavštěvují pěstouny neohlášeně.

Náprava v případě porušení práva na soukromí:

Jestliže pracovník svým jednáním narušil právo na soukromí klienta (uvědomí si sám v rámci reflexe své práce či zjistí jiný pracovník či nadřízený), diskutuje toto s ředitelkou společnosti. Pokud se jednalo o nedodržení stanovených zásad, je pracovníkovi uloženo věnovat těmto zásadám v praxi zvýšenou pozornost a ředitelka následně sleduje jejich dodržování pracovníkem u všech jeho klientů. V případě opakovaných pochybení ředitelka navrhne další postup (v krajním případě ukončení pracovního vztahu s daným pracovníkem).

V případě, že se jedná o složitou situaci, v níž nelze definovat jednoznačný postup, hledá pracovník spolu s kolegy a ředitelkou pravidla, která mohou být vodítkem, jak postupovat v obdobné situaci příště. Tato pravidla jsou následně zapracována do metodiky.

V případě, že je porušení práva na soukromí rozsáhlejšího charakteru (a vždy, pokud je toto porušení zjištěno v důsledku stížnosti klienta) je zástupce služby povinen situaci rodině objasnit, omluvit se a je-li to možné, sjednat nápravu. Je-li to vhodné, provede toto pracovník, který právo klienta porušil (a s rodinou spolupracuje dál), pokud ne či pokud rodina již nechce s daným pracovníkem spolupracovat, zvolí ředitelka jiného pracovníka (a současně vymění klíčového pracovníka).

**Právo na ochranu osobních údajů**

Aby nedošlo k zneužití **osobních údajů**, je dbáno na dodržování ochrany osobních údajů a údajů o sociálním a zdravotním stavu. Zejména je dodržováno to, aby spis rodiny nebyl volně k dispozici v kanceláři pracovníků a informace o sociálním či zdravotním stavu jednotlivých členů rodiny nebyly poskytovány bez jejich souhlasu.

Všichni pracovníci jsou poučeni o ochraně osobních a citlivých údajů a podepisují závazek mlčenlivosti o důvěrných a citlivých informacích.

Prevence:

Pravidla pro vedení a evidenci dokumentace a pravidla pro nahlížení do spisové dokumentace vedené o rodině se řídí standardem č. 13.

Třetí osobě je možné sdělovat informace o klientech **jen v rozsahu nezbytném pro poskytování služby a jen na základě předchozího písemného souhlasu klienta**. Požádá-li o informace o klientovi třetí osoba, u níž nebyl dosud klientem podepsán souhlas s poskytnutím informací, NELZE tyto informace poskytnout. Třetí osobě pracovník sdělí, aby si potřebné informace vyžádala přímo od klienta, příp. klienta požádala, aby se s pracovníkem spojil a souhlas s poskytnutím informací mu dal.

Pokud se na klíčového pracovníka obrátí biologický rodič či jiný příbuzný dítěte s žádostí o informace o dítěti, odkazuje pracovník žadatele na příslušného pracovníka OSPOD. Jedná-li se o rodiče, se kterým dítě dlouhodobě nemělo/nemá kontakt, resp. nejsou nastavena pravidla pro kontakty a předávání informací, informuje klíčový pracovník o této situaci pracovníka OSPOD a případně iniciuje svolání případové konference k nastavení dalšího postupu.

Pokud si informace o klientech nebo o průběhu naší spolupráce písemně vyžádá soud nebo OSPOD, zprávu zpracujeme a klienta s jejím zněním seznámíme před předáním příslušnému orgánu. Klient může podat výhrady k předkládané zprávě, které budou v závěru zprávy zapsány.

Náprava v případě porušení:

Viz. Náprava v případě porušení práva na soukromí.

**Právo na lidskou důstojnost**

Pojem „lidská důstojnost“ je chápán především v kontextu svobody volby a autonomie vůle. Člověk sám určuje to, co je v jeho životě důležité; má právo na sebeurčení. Pracovník v kontaktu s klientem (pěstounem i dítětem) projevuje respekt k jeho názoru, přání či rozhodnutí. V situacích, v nichž je klient zranitelný, dbá pracovník v rámci svých možností na to, aby klientovo právo na lidskou důstojnost respektovaly i další osoby.

Služby pěstounské péče se práva na lidskou důstojnost mohou dotýkat především v těchto oblastech:

* dohled nad výkonem pěstounské péče, k němuž je vydáno pověření,
* pomoc při hájení práv a oprávněných zájmů klienta (pěstouna i dítěte), včetně ochrany před špatným a nedůstojným zacházením v momentě, kdy není z jakýchkoliv důvodů schopen či oprávněn sám o sobě rozhodovat.

*Dohled nad výkonem pěstounské péče*

Na základě Dohody o výkonu pěstounské péče jsou pracovníci povinni provádět dohled nad výkonem pěstounské péče. V rámci tohoto dohledu je v kompetencích pracovníka posuzovat kvalitu pěstounské péče zejména s ohledem na potřeby svěřeného dítěte, s přihlédnutím k potřebám a zájmům ostatních členů rodiny. Pracovník nemá právo vměšovat se do jiných záležitostí rodiny (ledaže by byl o pomoc v jiné záležitosti požádán a spadalo by to do jeho kompetencí).

*Pomoc při hájení práv a oprávněných zájmů*

V rámci spolupráce s klientem pracovník dbá na to, aby byl účinnou oporou klientovi v situacích či vztazích, v nichž je klient z jakýchkoliv důvodů znevýhodněn. Může se jednat jak o situace přímé diskriminace (ve škole, při hledání zaměstnání, …), tak o situace, kdy klientovi nejsou vytvořeny podmínky pro naplnění některého z jeho práv (např. jednání s jinou institucí, podepisování smluv apod. v případě, že klient situaci, pracovníkovi či smlouvě nerozumí, není schopen o tomto účinně komunikovat a pracovník dané instituce na to nebere ohled).

Prevence

Pracovník se nevměšuje do záležitostí rodiny, které se nevztahují k výkonu pěstounské péče. Pracovník dbá na to, aby své připomínky či výhrady k výkonu pěstounské péče sděloval pěstounovi věcně a pro pěstouna srozumitelně a aby dal v dialogu pěstounovi prostor pro vyjádření vlastního názoru. Pěstoun má právo s pracovníkovou připomínkou nesouhlasit a odmítnout situaci řešit. V takovém případě je povinností pracovníka poučit pěstouna o případných následcích jeho jednání.

Pracovník podporuje klienta, příp. aktivně hájí jeho práva a oprávněné zájmy v případě jejich porušení jinou osobou.

Náprava

Viz. Náprava v případě porušení práva na soukromí.

**Právo na rodinný život**

Pěstounská péče se již sama svou podstatou vztahuje k právu na rodinný život. Pro výkon služeb pěstounské péče je nezbytná základní důvěra v orgány SPOD a soudy v tom smyslu, že správně vyhodnotily situaci v původní rodině dítěte, že rodině poskytly maximální možnou podporu pro vytvoření podmínek pro dítě a že pěstounskou péči zvolily právě s ohledem na naplnění práva dítěte na rodinný život.

Součástí práva na rodinný život je, zvlášť v situaci dítěte v pěstounské péči, právo stýkat se s rodiči a dalšími blízkými osobami. Pracovník v rámci dohledu nad výkonem pěstounské péče sleduje, zda je kontakt dítěte s těmito osobami upraven pro dítě vhodným způsobem a zda se pěstouni aktivně snaží kontakty realizovat (pokud je to v zájmu dítěte). Pracovník napomáhá budování vztahů a identity dítěte a pomáhá pěstounovi i dítěti překonávat překážky s tím spojené.

Prevence

Způsob naplňování práva stýkat se s rodiči a dalšími blízkými osobami je stanoven individuálním plánem ochrany dítěte (dále „IPOD“), který je pro pracovníka závazný. Pracovník je povinen během své spolupráce s rodinou nejen IPOD naplňovat, ale rovněž průběžně vyhodnocovat situaci dítěte a v případě potřeby dát podnět ke změně IPOD a úpravě styku.

Pracovníci jsou si vědomi, že právě v oblasti práva stýkat se s rodiči a jinými blízkými osobami dochází ve zvýšené míře ke konfliktu zájmů pěstouna (příp. dalších osob) a dítěte, stejně tak se může lišit přání dítěte a zájem dítěte. Pracovníci vždy hájí (a ve spolupráci s dítětem a OSPOD formulují) zájem dítěte.

Náprava.

Viz. Náprava v případě porušení práva na soukromí.

**Ochrana pěstounské rodiny před diskriminací**

Pracovníci dbají na rovný přístup ke všem členům rodiny a ve své praxi postupují tak, aby se nedopustili žádné formy diskriminace. Ve službě není upřednostňována či zvýhodňována žádná z rodin využívající služby. Pokud v rámci poskytování služby jednaní pracovníci s dalšími subjekty, hájí vždy zájmy klienta a rovný přístup ke službám těchto subjektů.

Prevence:

V přístupu ke službám a v podmínkách jejich poskytování jsou si všichni klienti rovni. Pracovníci jednají s jednotlivými členy rodiny přiměřeně jejich věku, intelektu, schopnostem a dovednostem, nehodnotí je a tzv. „nenálepkují“. Pracovníci reflektují svůj přístup ke klientům a případné předsudky jednak individuálně, jednak v rámci porad týmu a supervizí a vzájemně si poskytují zpětnou vazbu. Pokud se pracovníci dozvědí o diskriminaci nebo o projevech nesnášenlivosti ze strany jiného pracovníka, mají povinnost tomuto jevu zamezit a tuto skutečnost neprodleně ohlásit ředitelce společnosti. V případech, kdy by předsudky pracovníka mohly ovlivňovat jeho přístup ke klientovi, může ředitelka společnosti (na žádost pracovníka či na základě svého uvážení) zvážit výměnu klíčového pracovníka rodiny.

Náprava v případě porušení práva ochrany před diskriminací:

Viz. Náprava v případě porušení práva na soukromí.

**Reflexe moci pracovníka vůči klientovi**

Zdroje moci pracovníka ve službách pěstounské péče jsou tyto:

* Součástí služeb pěstounské péče je dle zákona sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče spojené s pravidelnými návštěvami pracovníka v rodině a s povinností pěstouna tyto návštěvy pracovníkovi umožnit. Pracovník tedy dohlíží na žádoucí průběh pěstounské péče, o jejímž výsledku pravidelně podává zprávu pracovníkům OSPOD.
* Pracovník (z pohledu klienta) rozhoduje o tom, zda klientovi konkrétní službu poskytne či uhradí.
* Pracovník se (z pohledu klienta) orientuje v problematice, které klient nerozumí a může se odkázat na názor pracovníka či jeho doporučení.

Prevence

Prevencí se zde rozumí nastavení vnitřních pravidel určujících podmínky čerpání jednotlivých služeb a dále důraz na zplnomocňování klienta v průběhu naší spolupráce. V rámci intervizí a supervizí zvyšujeme pracovníkovu citlivost vůči reflektování vlastní moci.

## Vymezení situací, v nichž by mohlo dojít ke střetu zájmů

Jak již bylo uvedeno výše, zájem dítěte je vždy prvořadý. Pracovníci jsou si vědomi toho, že při poskytování služby může dojít ke střetu zájmů různých osob, který ve svém důsledku ohrožuje naplňování zájmu dítěte.

**Pěstounská rodina požaduje pomoc, která je v rozporu s cíli a posláním poskytované služby nebo dobrými mravy**

Pracovník poskytuje služby pěstounské péče v souladu s cíli a posláním organizace. Pěstounská rodina je s nimi vždy v úvodu spolupráce seznámena.

Řešení:

Odmítnutí takovéhoto druhu pomoci, nabídka jiného řešení, odkázání na jinou službu.

Pracovník dostatečně informuje zájemce o službu, pěstounskou rodinu a širokou veřejnost o typu a podmínkách poskytované sociální služby.

**Poskytování služby mimo běžnou provozní dobu**

Běžná provozní doba služby je 8:00 – 16:30. V odůvodněných případech může pracovník poskytnout službu klientovi i mimo tuto dobu, vyžadují-li to okolnosti (např. řešení naléhavé krizové situace v rodině, zajištění hlídání v čase stanoveném dohodou, v případě podpory pěstouna na přechodnou dobu při převzetí dítěte do neodkladné péče…) či je-li to účelné pro poskytování služby, tzn. např. při cestě za klienty mimo Pardubice – provést během jedné cesty všechny potřebné konzultace v dané oblasti (tedy konzultace i po 16:30) tak, aby se šetřily náklady i čas na další cestu pracovníka.

Řešení:

Rozhodnutí o tom, zda pracovník poskytne službu mimo běžnou provozní dobu, je plně v jeho kompetenci. Při tomto rozhodování zvažuje pracovník okolnosti a své časové možnosti. Ve zvlášť závažných situacích, kdy hrozí nebezpečí z prodlení (např. ohrožení zdraví dítěte), je pracovník povinen podniknout potřebné kroky pro to, aby tomuto zabránil.

**Setkávání s klienty z jiných než pracovních důvodů a navazování osobních vztahů mezi pracovníkem a klientem**

Pracovník je poučen, že s klienty nenavazuje osobní vztahy a nevyhledává setkání s nimi z jiných než pracovních důvodů.

Řešení:

Setká-li se pracovník s klientem ve svém volném čase (na ulici, v restauraci, na koncertě apod.), chová se k němu v rámci běžných společenských konvencí. Pracovník může s klientem konverzovat o běžných nekonfliktních tématech (mají-li oba zájem) a může přijmout stručnou informaci vztahující se k poskytování služby (např. „Paní, už mi přišel ten rozsudek.“ „To je dobře, že mi to říkáte, zítra mi zavolejte a domluvíme si schůzku...“). Pracovník při takovém setkání neposkytuje konzultaci ani jinou službu.

Pracovník s klienty nenavazuje osobní vztahy a dbá na to, aby v tomto vystupoval vůči klientům jednoznačně a transparentně. Na podnět ze strany klienta k navázání osobního vztahu (např. pozvání na nějakou akci pro přátele) reaguje pracovník zdvořilým, ale jasným odmítnutím a vysvětlením svého postoje.

Pokud dojde k situaci, že pracovník takovýto osobní vztah s klientem naváže, postupuje se při práci s klienty podle následujícího bodu.

**Pěstoun nebo dítě v pěstounské péči je rodinný příslušník pracovníka, případně má s pracovníkem osobní vztah vyplývající ze soukromého života pracovníka**

Pracovník je seznámen s tím, že poskytování služby ve výše uvedeném případě je v rozporu se zásadami organizace.

Řešení: V případě, že je tato skutečnost zjištěna v průběhu jednání se zájemcem o službu, je zájemci doporučeno uzavřít Dohodu o výkonu pěstounské péče s jiným subjektem a současně je mu poskytnut seznam těchto subjektů. Pokud zájemce na uzavření dohody o výkonu pěstounské péče s naší organizací trvá, je možné tuto dohodu uzavřít pouze v případě, že jsou s pěstouny prodiskutována rizika a že má volnou kapacitu některý z pracovníků, kteří s pěstouny nejsou v žádném vztahu. I v případě, že je následně nutná výměna klíčového pracovníka, ředitelka NIKDY nepřidělí tuto rodinu pracovníkovi, s nímž je některý její člen v příbuzenském či osobním vztahu (i kdyby to znamenalo rozsáhlejší změnu v rozdělení klientů mezi pracovníky).

Pokud tato situace nastane, během již navázané spolupráce s klientem, postupuje ředitelka obdobně – nejdříve doporučí klientovi změnit klíčového pracovníka, případně jej odkáže na jiné poskytovatele služeb.

**Pěstoun nebo dítě v pěstounské péči se dostane s pracovníkem do sporu ohledně poskytované služby**

Během spolupráce s pěstounskou rodinou se může vyskytnout situace, kdy klient nebude souhlasit s názorem či doporučením pracovníka či nebude respektovat IPOD, apod.. Může se jednat např. o otázky realizace kontaktů s biologickými rodiči, využívání jiných odborných služeb (např. vyšetření dítěte v PPP), povinnost účastnit se vzdělávání.

Řešení:

Tyto situace se klíčový pracovník přednostně snaží řešit nesporným způsobem. Pracovník vysvětluje klientovi důvody vedoucí k jeho doporučením, nebo postupům. Platí, že klient je svobodný ve svém rozhodování. Pokud však pracovník situaci vnímá jako ohrožení zájmu dítěte a nepodaří se mu dosáhnout dohody s klientem, informuje klienta o dalším svém postupu (v první řadě je vhodné iniciovat společnou schůzku s klienty a s pracovníkem OSPOD k vyjasnění celé situace a nastavení dalšího postupu)

V případě, že klient nemá v důsledku sporu zájem o další trvání dohody, je pracovník povinen mu v případě jeho zájmu pomoci formulovat výpověď dohody a předat kontakty na další subjekty poskytující služby pěstounské péče v Pardubickém kraji.

**Osobní zkušenost pracovníka se situací, kterou řeší pěstouni nebo děti v pěstounské péči, může ovlivnit objektivitu jeho přístupu**

Jedná se o možnou mimořádnou situaci, kdy je pro pracovníka vzhledem k jeho životní zkušenosti, která je podobná situaci, kterou prochází pěstouni nebo další členové rodiny, obtížné poskytovat kvalitně službu.

Řešení:

Pracovník danou situaci konzultuje a reflektuje v rámci porady týmu, popřípadě využije supervize k podpoře řešení daného případu. V odůvodněných případech, pokud by další práce s klientem nebyla v jeho zájmu, může po dohodě koordinátor služby určit jiného klíčového pracovníka rodiny.

**Přijímání darů od pěstounské rodiny či jejích jednotlivých členů**

Klientům je zaručen rovný přístup ke službám pěstounské péče. Pracovníci dbají na to, aby nezavdali klientům podnět k domněnce, že poskytnutím daru či pozornosti získají výhodu či lepší službu. S tím souvisí i nezbytnost jasně nastavených, jednoduchých a transparentních pravidel pro poskytování jednotlivých služeb.

Řešení:

V případě, že klient nabízí pracovníkovi pozornost (dárek), postupuje pracovník takto:

Nikdy nepřijímá peněžní dary a věcné dary vyšší finanční hodnoty. V takové situaci klientovi objasní důvody pro toto odmítnutí (služba je poskytována bezplatně, spolupráce s klientem je náplní pracovníkovy práce).

V případě, že klient nabízí pracovníkovi drobný dárek, může jej pracovník přijmout v případě, že si je jist, že se ze strany klienta jedná o výraz poděkování za poskytnuté služby, příp. o snahu pochlubit se např. výpěstky z vlastní zahrádky či vlastními výrobky a odmítnutí dárku by bylo vnímáno jako neúcta ke klientovi.

Obzvlášť citlivě pracovník postupuje v situaci, kdy mu dárek nabízí dítě, především pokud se jedná o vlastní obrázek či výtvor dítěte. Zde se nabídnutí/(ne)přijetí dárku stává součástí širšího kontextu práce s dítětem a od tohoto kontextu se odvíjí reakce pracovníka.

**Prevence zanedbávání, zneužívání a týrání dítěte**

Klíčový pracovník je s rodinami minimálně 1x za dva měsíce v osobním kontaktu, kdy sleduje řádný průběh pěstounské péče a řádný vývoj dítěte. Pokud při pravidelných konzultacích s dítětem klíčový pracovník zaregistruje nestandartní projevy v chování dítěte (např., dítě je zamlklejší více než obvykle, nezapojuje se do žádných aktivit, budí dojem, že je na něm pácháno násilí…) pokusí se zjistit příčinu jeho chování a vyhodnotit situaci dítěte. Při vyhodnocování situace pracujeme multidisciplinárně – rozhovor s pěstouny, dítětem, OSPOD (pracovník OSPOD případně oslovuje další aktéry, školu, lékaře, apod.) Jedním z důležitých nástrojů při vyhodnocování situace dítěte jsou pravidelná intervizní setkání týmu. Při podezření porušování práv dítěte, kontaktujeme OSPOD.

V případě zjištění zjevných známek násilí situaci okamžitě hlásíme na OSPOD.

# PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

**Kritéria:**

1. *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.*

# INFORMOVANOST O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY A ČINNOSTI POVĚŘENÉ OSOBY

**Kritéria:**

1. *Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně-právní ochrany pověřenou osobou.*
2. *Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující, kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.*
3. *Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany.*

Pracovníci dbají na to, aby informace o poskytované službě byly dostupné všem pěstounským rodinám v Pardubicích a blízkém okolí.

Základním zdrojem informací o službě jsou webové stránky – [www.darops.cz](http://www.darops.cz) a leták služeb pěstounské péče. Na letáku jsou uvedené základní činnosti služby a kontakty na pracovníky. Letáky pěstounské péče jsou dostupné u spolupracujících institucí (především OSPOD). Letáky jsou cílené na pěstounské rodiny a instituce, které mohou poptávat služby pěstounské péče. Informace o službě jsou dále uvedeny na internetových stránkách www.darops.cz

Informace, které jsou dostupné v informačních materiálech, obsahují vždy tyto body:

* název a adresa zařízení
* poslání služby
* cíle služby
* cílová skupina
* poskytované služby (seznam činností)
* provozní doba
* kontakty na odborný pracovní tým

## Podmínky pro odmítnutí našich služeb

Pracovníci se snaží poskytovat služby na co nejvyšší odborné úrovni. Aby byla zajištěna maximální míra kvality poskytovaných služeb, je dodržovaná maximální stanovená kapacita rodin na organizaci (dle aktuálního počtu pracovníků).

Pracovníci zajišťují kvalitní a odborně poskytované služby a reflektují požadavky cílové skupiny programu. V případě, kdy o službu bude žádat rodina se specifickými požadavky, které pracovníci nebudou schopni naplnit, budou rodině předány kontakty na jiné služby, které uspokojí její potřeby.

# PODPORA PŘIROZENÉHO SOCIÁLNÍHO PROSTŘEDÍ

**Kritéria:**

1. *Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím.*
2. *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.*

*Přirozené sociální prostředí – takové prostředí, ve kterém se dítě a jeho rodina pohybuje.*

Cílem podpory vztahů s přirozeným sociálním prostředím je, aby dítě cítilo, že někam patří, a to nejen v rámci své rodiny, ale také v širším společenství. Zároveň je také cílem, aby pěstounská rodina z tohoto společenství čerpala podpůrný potenciál. Naplnění této potřeby vychází z individuálních potřeb dítěte a rodiny.

## Podpora vztahů a kontaktů dítěte s biologickými rodiči a dalšími příbuznými či jinak blízkými osobami

Cílem je udržení a rozvíjení vztahu dítěte s osobami jemu blízkými. Pravidla kontaktu (tj. rozsah, forma, průběh kontaktu) dítěte s příbuznými vymezí příslušný OSPOD v rámci Individuálního plánu ochrany dítěte. IPOD je pro pracovníky závazný. Pokud pracovník považuje za opodstatněné, v zájmu dítěte, aby byl kontakt dítěte s biologickou rodinou upraven jinak, než stanovuje IPOD, zkontaktuje příslušného pracovníka OSPOD a jedná o změnách v individuálním plánu.

## Udržování a prohlubování vztahů s rodiči a dalšími příbuznými či jinak blízkými osobami

Klíčový pracovník vstupuje při spolupráci s rodinou do oblasti vztahů dítěte s dalšími osobami v okamžiku, pokud je to potřebné pro naplnění zájmu dítěte formulovaného OSPOD nebo může významně napomoci v případě udržení vztahu s rodiči či dalšími blízkými osobami (např. pokud dítě do pěstounské péče přechází z ústavního zařízení či přechodné PP, kde navázalo vztahy.)

Klíčový pracovník spolupracuje jak s dítětem, tak s pěstouny. Cílem spolupráce pracovníka s pěstouny je podpora pěstounů v akceptaci vztahů dítěte (které mohou být pro pěstouny subjektivně „ohrožující“) a ve schopnosti a ochotě je podporovat, rozvíjet a využívat je ve prospěch dítěte. V této oblasti klíčový pracovník rodiny může využít podporu psychologa v organizaci pro intervizi případu, nebo doporučí spolupráci s psychologem/psychoterapeutem přímo pěstounské rodině.

## Sledování a úprava již probíhajících kontaktů

Vztahuje se především ke kontaktům s biologickými rodiči a dalšími osobami v situacích, kdy pracovník zahajuje spolupráci s pěstounskou rodinou, v níž je dítě svěřené již delší dobu. Pěstounská rodina tedy má s kontakty s biologickými rodiči zkušenosti.

Během prvního období spolupráce s pěstounskou rodinou (než pracovník dostatečně porozumí situaci v rodině a naváže s jejími členy vztah) pracovník nezasahuje do toho, jak jsou kontakty s biologickými rodiči nastaveny. Výjimku tvoří situace, kdy takovou aktivitu pracovníka vyžaduje IPOD nebo pokud o to dítě nebo pěstouni sami požádají.

Pracovník se v tomto období zaměřuje na zjištění toho, jaké mají pěstouni a dítě zkušenosti se stávajícími kontakty. Snaží se porozumět vývoji vztahů/kontaktů s biologickými rodiči z pohledu dítěte a pěstounů. Zaměřuje se na zjištění očekávání dítěte a pěstounů ohledně toho, jak by chtěli, aby se kontakty v budoucnu vyvíjely.

Pokud IPOD na základě získaných informací od rodiny neobsahuje dostatečně podrobné informace, kontaktuje pracovníka OSPOD a situaci s ním projedná.

Pokud pracovník na základě získaných informací od dítěte a pěstounů vyhodnotí, že kontakt je upraven v zájmu dítěte, další průběh kontaktů jen sleduje (nastoluje jako téma rozhovoru při pravidelných konzultacích s pěstounskou rodinou) a nevstupuje do nich.

Pokud pracovník kdykoliv během spolupráce zhodnotí, že kontakt není aktuálně upraven tak, jak by v rámci zájmu dítěte měl být, začne společně s dítětem a pěstouny na vhodné úpravě kontaktů pracovat. V takovém případě vždy případná úprava kontaktů probíhá ve spolupráci (a v ideálním případě za koordinace) OSPOD.

## Vymezení kompetencí pracovníků zainteresovaných v přípravě a realizaci kontaktů

Klíčový pracovník při kontaktu dítěte s biologickými rodiči či jinými blízkými osobami

Klíčový pracovník dlouhodobě pracuje v souladu s IPOD s dítětem i pěstouny na budování vztahů s biologickými rodiči či jinými blízkými osobami s cílem vytvořit na straně dítěte a pěstounů podmínky pro obnovení kontaktu s nimi.

Klíčový pracovník pracuje s pěstouny i dítětem tak, aby byli na jednotlivá setkání připraveni, a průběžně vyhodnocuje přínosy a možná rizika kontaktu s ohledem na stav dítěte. Na tomto základě navrhuje případné změny/úpravy kontaktů a další kroky.

Ve vztahu k jednotlivému setkání sleduje stav příprav (např. kontaktování biologických rodičů, dojednávání pravidla kontaktu) a v rozsahu stanoveném v IPOD či dle dohody s pěstouny a dítětem se na přípravě setkání podílí. Dle konkrétní situace zvažuje vhodný postup, zapojuje do procesu kontaktu další odborníky (psycholog) a vyjednává s nimi.

V případě asistovaného kontaktu se klíčový pracovník může účastnit i samotného setkání (může však zajistit i nestranného moderátora, pokud je účast klíčového pracovníka z jakéhokoliv důvodu nedostatečná či nežádoucí).

Moderátor kontaktu

Moderátor je k asistovanému kontaktu přizván tehdy, vyhodnotí-li klíčový pracovník nadcházející setkání jako rizikové pro dítě z důvodu možného nerespektování dohodnutých pravidel kontaktu (kteroukoliv stranou) a jestliže není vhodné či možné, aby setkání moderoval klíčový pracovník. Moderátor se rovněž přizve, jestliže o to kterákoliv strana požádá (např. obava biologických rodičů ze zaujatosti klíčového pracovníka).

Jedná se o pracovníka, který dohlíží na pravidla kontaktu a daný kontakt vede. Moderátorem by měl být nestranný pracovník, např. jiný sociální pracovník služby (kolega klíčového pracovníka) nebo psycholog/psychoterapeut (zejména v případech, kdy hrozí v souvislosti s kontaktem s biologickými rodiči pro dítě nějaké riziko).

Psycholog (či jiný odborný pracovník)

Psycholog poskytuje odbornou pomoc a může být u asistovaného kontaktu v případě, že se jedná o kontakt, který znamená pro dítě významné riziko. Též je k dispozici těm, kteří o jeho odbornou pomoc požádají.

S psychologem klíčový pracovník konzultuje své kroky při práci s pěstounskou rodinou.

Kompetence vůči biologickým rodičům

Přípravu příbuzných dítěte na kontakt s dítětem realizuje OSPOD, popř. podpůrná organizace rodiče (SAS). Pokud rodič nespolupracuje s žádnou službou podpory rodiny, doporučí mu klíčový pracovník pěstounské rodiny vhodné služby a podpoří ho v jejich využití, vysvětlí, v čem mohou nabídnout rodiči podporu. Sociálně aktivizační službu v rámci naší organizace nabízíme rodiči v případě, že byly vyčerpány všechny další možnosti, popř. v případě, že rodič trvá na spolupráci s námi. Jsme si vědomy možného střetu zájmů, který tato situace přináší.

Úkony ke zjištění vhodnosti kontaktu

Zjišťování vhodnosti kontaktu je dlouhodobý proces – kdykoliv během spolupráce s pěstounskou rodinou se může situace na straně pěstounské rodiny i na straně biologických rodičů změnit a vhodnost kontaktů (příp. úprava jejich formy, četnosti atd.) je třeba přehodnotit. Klíčový pracovník věnuje otázce kontaktu dítěte s rodiči a blízkými osobami pozornost během pravidelných schůzek s pěstounskou rodinou. Cílem je v první fázi zjistit, jak dítě a pěstouni reflektují minulé kontakty (pokud probíhaly), porozumět vývoji vztahu/kontaktů s rodiči z pohledu dítěte i pěstounů a zjistiti očekávání dítěte i pěstounů ohledně toho, jak by chtěli, aby se kontakty v budoucnu vyvíjely. Na základě těchto informací a příslušného IPOD pracovník společně s pěstounskou rodinou pracuje na vymezení optimální formy kontaktu a přípravných kroků. Pracovník počítá s možným odmítáním kontaktu (především ze strany pěstounů), toto odmítání vnímá jako nedílnou součást procesu a pracuje s ním během přípravy pěstounů na kontakt.

Pokud pracovník na začátku spolupráce nemá k dispozici IPOD, příp. pokud IPOD neobsahuje dostatečně podrobně informace, které pracovník potřebuje, či je dle pracovníkova názoru v rozporu se zájmy dítěte (tak, jak je zjistil při rozhovoru s dítětem), kontaktuje pracovník OSPOD a situaci s příslušným pracovníkem OSPOD projedná.

Po navázání kontaktu pracovník vyhodnocuje přínos kontaktu pro dítě a možná rizika tak, aby mohl případně navrhnout úpravu formy či četnosti kontaktu.

Příprava na kontakt

Na přípravě pěstounské rodiny i dítěte pracuje klíčový pracovník během společných setkání, při kterých také reflektuje průběh kontaktu. Na přípravě kontaktu může podílet taktéž psycholog či jiný odborný pracovník.

Půjde-li o asistovaný kontakt v prostorách pro dítě neznámých, uskuteční se v rámci přípravy rodiny nejméně jedna schůzka přímo v prostorách organizace nebo jiných prostorách, kde bude kontakt probíhat, a to za přítomnosti dítěte. Cílem je, aby se dítě seznámilo s prostředím a cítilo se při samotném kontaktu bezpečně. Není-li toto možné, je vhodné, aby pěstounská rodina s dítětem přijela na setkání dříve a dítě si na prostory, ve kterých se setkání uskuteční, mohlo zvyknout ještě před příchodem biologických rodičů.

Příprava pěstounské rodiny

Na přípravě pěstounské rodiny i dítěte pracuje klíčový pracovník během pravidelných setkání. Klíčový pracovník dává rodině prostor pro ventilaci pocitů a obav ve vztahu k biologickým rodičům a k připravovanému setkání s nimi. Společně mluví o tom, proč je kontakt důležitý a co může být přínosem. Hledá společně s pěstouny způsoby, jak připravit děti na setkání s rodiči, jak dítě provázet ve vztahu k rodičům (jaký obraz jim předkládat.) a jak jim pomoci tento vztah navázat nebo obnovit a dále rozvíjet.

Pracovník musí důkladně zhodnotit v průběhu přípravy, zda je v jeho kompetenci pěstounskou rodinu na setkání s biologickou rodinou připravit. V případě jakýchkoliv pochybností přizve ke spolupráci spolupracujícího psychologa. Při zhodnocování a reflexi vlastních kompetencí vzhledem k setkání s biologickou rodinou pracovník plně využívá porady v týmu a supervize.

Pracovník pracuje s obavami pěstounů, společně s rodinou plánuje jednotlivé kroky směřující k obnovení kontaktu, formuluje pravidla kontaktu a poskytuje potřebné informace.

Pokud se bude jednat o asistovaný kontakt, kterému předchází **„předsetkání“**, může pracovník pěstounům pomoci sestavit seznam otázek, které mají na biologického rodiče a které mu v rámci „předsetkání“ mohou položit. V případě kontaktu bez přítomnosti pracovníka mohou pěstouni požádat pracovníka o konzultaci/podporu při komunikaci s biologickými rodiči.

Pěstouni jsou připraveni na kontakty, jestliže respektují potřebu dítěte znát svou minulost a mít kontakty s osobami s ní spojenými. V dlouhodobém horizontu je cílem přípravy, aby pěstouni s dítětem otevřeně a s respektem komunikovali o jeho minulosti a aby byli schopni reflektovat své pocity spojené s osobou, která má zájem o kontakt, a uměli se svými pocity pracovat.

Příprava dítěte

Dítě na setkání připravují pěstouni ve spolupráci s klíčovým pracovníkem. Je-li to nutné, může na setkání dítě připravovat také psycholog. Někdy je vhodné, když s dítětem o setkání mluví pracovník bez přítomnosti pěstounů – pro dítě může být snadnější, vyjádřit některé své obavy neutrální osobě.

Pracovník opět musí důkladně zhodnotit v průběhu přípravy, zda je v jeho kompetenci dítě na setkání s biologickou rodinou připravit. V případě jakýchkoliv pochybností přizve ke spolupráci spolupracujícího psychologa. Při zhodnocování vlastních kompetencí vzhledem k setkání s biologickou rodinou pracovník plně využívá porady v týmu a supervize.

Pracovník s dítětem mluví o všech informacích, které dítě o své původní rodině má. Dává dítěti prostor ohledně dotazů na současný život biologického rodiče a velmi uvážlivě tyto informace (pokud je má) sděluje. Pracovník s dítětem probere jeho fantazie, které za dobu odloučení o svém rodiči má.

Pokud má dítě zájem, může s ním pracovník připravit návrhy témat, o kterých by mohl s rodičem mluvit nebo nachystat dárek, fotky, obrázky, diplomy apod., které chce ukázat rodiči, a které se mohou stát předmětem hovoru (dítě zároveň může projevit přání zatím nic ze svého života rodiči neukazovat, toto je třeba respektovat). Pracovník mluví s dítětem také o tom, jak chce rodiče na setkání oslovovat a probere všechny možné varianty. Domluví se s dítětem, kdo bude na setkání přítomen, sdělí, jaký bude nyní časový plán – za jak dlouho setkání proběhne, co se odehraje do té doby apod.

Dítě je připraveno na kontakty, jestliže (kromě výše uvedeného) ví, co se bude na setkání dít (vše podle svých možností) a ví co je cílem kontaktů. Dítě rozumí své situaci (podle svých možností). Dítě zná osoby, které budou u kontaktu, a má k nim důvěru.

Příprava biologické rodiny či jiné blízké osoby

Pokud přípravu rodiny provede OSPOD nebo jiná organizace, předá o průběhu přípravy a postoji rodičů základní informace pracovníkovi, který kontakt zajišťuje.

Příprava biologických rodičů může být realizována doprovázející organizací pěstounské rodiny v rámci „Sociálně aktivizačních služeb pro rodiny s dětmi“, pokud o spolupráci požádají a mají zájem. Jak již bylo zmíněno výše, taková spolupráce je pak opatřena zvláštním pracovním postupem tak, aby nedošlo ke střetu zájmů klientů v rámci služeb pěstounské péče a podpory rodiny.

Pracovník, který organizuje setkání, si domluví osobní schůzku s rodiči či blízkými osobami dítěte ještě před samotným kontaktem s dítětem. Je-li rodina připravena na setkání jiným pracovníkem, je dobré počítat alespoň s krátkou schůzkou před setkáním. Tato schůzka slouží k seznámení se s pracovníkem, který kontakt povede, a vyjasnění případných otázek k průběhu kontaktu.

Pracovník poskytne rodiči základní informace o dítěti (jak se má, co umí, jací jsou pěstouni lidé, co škola atd.)

Rodič je upozorněn, že dítě v rámci své přípravy dostane volbu, jak ho chce při kontaktu oslovovat. Pracovník tedy rodiče připraví na možnost, že mu dítě bude chtít i třeba vykat, oslovovat příjmením apod. a požádá ho, aby tuto volbu dítěte respektoval. Probere s ním pravidla při kontaktu a po kontaktu.

Osoba, která má zájem o kontakt, je připravena na osobní setkání, jestliže (kromě výše uvedeného) je možné předpokládat, že její chování bude pro dítě bezpečné, to znamená, že není například pod vlivem návykových látek, v akutní psychóze, silně rozrušena apod. Dále tehdy, když chápe svou situaci a svou roli při kontaktech a svou roli v životě dítěte a tehdy, když respektuje to, že je dítě svěřeno do pěstounské péče. V případě asistovaného kontaktu má vyjasněná očekávání od asistovaného kontaktu (co je reálné a co není) a ujasněný cíl. Ví, jak může pracovat se svými emocemi a kde může pro sebe najít podporu (např. doporučení jiných vhodných služeb).

## Předsetkání pěstounů s biologickým rodičem (bez přítomnosti dětí)

Je-li to z hlediska dalšího kontaktu žádoucí, může před setkáním rodiče s dítětem proběhnout tzv. „předsetkání“ – tj. schůzka pěstounů a rodičů, kde je klíčový pracovník pěstounů v roli koordinátora. V případě potřeby může být přítomen i pracovník OSPOD. Cílem schůzky je vzájemné seznámení rodičů a pěstounů. Jedná-li se o asistovaný kontakt a odehrává-li se schůzka rodičů a pěstounů bezprostředně před kontaktem, je dítě mezitím v herně s jiným pracovníkem služby, případně doprovázející blízkou osobou.

Takovou schůzku je možné rovněž uskutečnit kdykoliv během probíhajících kontaktů, pokud o ni kterákoliv strana požádá a ostatní s ní souhlasí.

## Asistovaný kontakt

Místo

Ke kontaktu by mělo dojít na neutrálním místě – dětská herna, hřiště, úřad, kancelář klíčového pracovníka. Dle věku dítěte mohou být rovněž k dispozici např. hračky, pastelky s papíry apod.

Je vhodné, aby se ještě další kontakt uskutečnil na stejném místě, aby si pracovník mohl ověřit, že je vše v pořádku a zúčastněné osoby si na nastalou situaci zvykly. Časem se pravidla mohou rozvolnit vždy s ohledem na potřeby a zájem dítěte a v souladu s IPOD.

Délka prvního setkání

Na samotné setkání je vhodné mít dostatek času. Délka prvního setkání je zpravidla 1hod až 1,5hod. Všichni zúčastnění jsou dopředu seznámeni s časovou dotací setkání. Pracovník vede setkání tak, aby jeho délka byla dodržena. V případě úspěšného setkání je možné čas dalších setkání prodlužovat a současně omezovat asistenci pracovníka (např. asistované předání dítěte v organizaci, samostatná procházka biologického rodiče s dítětem, návrat do organizace a dohodnutí dalšího termínu).

Průběh setkání

Klíčový pracovník seznámí všechny zúčastněné, stanoví oslovování (např. vykání/tykání, křestní jména, jenom příjmení apod.) a vymezí základní pravidla, která byla dohodnuta dopředu. V průběhu kontaktu může pracovník iniciovat herní aktivity tak, aby kontakt probíhal pro dítě v příjemné atmosféře, může také iniciovat vhodná témata hovoru (jak se dítě má, co se mu daří, jaké hračky má rádo). U malých dětí je vhodné navazovat kontakt přes hračky, u starších například přes oblíbenou hudbu, zájmové kroužky apod. Pracovník monitoruje bezpečnost kontaktu. V případě, že se rodiče nebo pěstouni chovají nevhodně, pracovník je na nastalou situaci upozorní. Jestliže dojde k opakovanému porušování dohody nebo k vážnému ohrožení bezpečí dítěte nebo dalších účastníků, je kontakt neprodleně ukončen. Dítěti jsou okolnosti vysvětleny, tak aby jim rozumělo a nepřejímalo odpovědnost za nezdar setkání na sebe.

V případě rizikové situace (nárůst agresivity, nevhodné chování) zajistí moderátor/pracovník bezpečí dítěte a přivolá na pomoc dalšího pracovníka služby, při akutním nebezpečí také Policii ČR.

Po uplynutí domluvené doby kontaktu pracovník vhodným způsobem kontakt ukončí. Je vhodné na uplynutí času upozornit s předstihem. Na závěr kontaktu proběhne reflexe všemi zúčastněnými osobami. Pracovník vytvoří prostor pro případné připomínky. Pokud se zdá, že by reflexe byla spojena s výrazně negativními emocemi, je možné provést reflexi bez přítomnosti dítěte, jinak je vhodné, aby se dítě reflexe účastnilo a také se dle svých schopností vyjádřilo k tomu, jestli mu kontakt vyhovoval, co se mu líbilo, co by si přálo příště. Pracovník vyzdvihne pozitivní momenty setkání, posiluje zejména z pohledu dítěte žádoucí chování účastníků. Je domluveno další setkání. Proběhne rozloučení, je důležité a dobré ho příliš neprotahovat.

Účastníci jsou poučeni o pravidlech chování v meziobdobí dalších kontaktů. Všem účastníkům je nabídnuta možnost individuální konzultace s pracovníkem. Pracovník již bez přítomnosti rodičů znovu ověřuje spokojenost dítěte. Reflektuje s pěstouny, jak kontakt vnímali, zda ho považovali pro dítě za bezpečný. Nabídne pěstounské rodině možnost další schůzky.

Má-li biologický rodič zájem o konzultaci s pracovníkem a z důvodu vzdáleného bydliště není možné domluvit si na tuto konzultaci samostatný termín, odjedou nejprve pěstouni s dítětem. Poté následuje konzultace pracovníka s rodičem.

Již v průběhu přípravy pracuje pracovník s pěstouny na tom, aby byli schopni vyrovnat se a přiměřeně pracovat s možnými reakcemi dítěte po setkání s rodičem (dítě může být rozladěné, podrážděné, plačtivé, srovnávat rodiče a pěstouny, idealizovat rodiče, mít fantazie o návratu k rodiči atd.) Pracovník pěstouny provází, a to buď telefonicky, nebo při nejbližší schůzce, pomáhá jim zůstat oporou pro dítě. Dočasné rozladění dítěte po kontaktu nebývá známkou toho, že kontakt není v zájmu dítěte.

Kdy nejsou kontakty podporovány

Kontakt není ze strany pracovníka podporován, jestliže není doporučen ze strany OSPOD, případně psychologem služby. V takovém případě pracovník průběžně vyhodnocuje situaci a v případě, že se změní, vyvolá jednání o možnosti realizace kontaktů s OSPOD. Zpráva o kontaktu je také založena do spisu rodiny.

Vyhodnocování kontaktů

Jedná-li se o asistovaný kontakt, vypracovává moderátor/pracovník/psycholog služby zprávu o kontaktu.

U probíhajících kontaktů klíčový pracovník při návštěvách v rodině průběžně mapuje, jak dítě kontakty prožívá.

Sleduje především tyto oblasti:

Zájem dítěte: Především se zjišťuje, zda je skutečně zájem dítěte stále na prvním místě. Případně zjišťuje, zda je třeba zájem dítěte znovu posoudit psychologem.

Podpora dítěte: Klíčový pracovník zjišťuje, jak fungují způsoby, kterými pěstouni podporují dítě v přijetí své minulosti, případně v samotných osobních setkáních. Klíčový pracovník se zaměřuje především na to, co je již osvědčené a co funguje. Hledají se nové cesty, jak je možné dítě ještě více podpořit a co je nejúčinnější, co dítě dobře přijímá.

U asistovaného kontaktu jsou sledovány tyto okruhy:

**Dodržování pravidel a podmínek kontaktu**: Hodnotí se, jak jsou dodržována pravidla a podmínky kontaktu, zda je potřeba některé z podmínek upravit, nebo stanovit nové, případně se zvažuje, jak pomoci jednotlivým účastníkům, aby pro ně dodržování pravidel a podmínek bylo snazší.

**Spolupráce účastníků**: Hodnotí se, jak spolupracuje v rámci služby pěstounská rodina, osoba, která má zájem o kontakt, klíčový pracovník, psycholog a OSPOD. Jestliže některá strana spolupracuje nedostatečně, zjišťují se důvody. A podle toho, pokud je to možné, může být přizpůsobena služba tak, aby se mohla tato strana lépe zapojit do spolupráce.

## Formy kontaktu

Kontakt dítěte s rodiči či jinými blízkými osobami lze realizovat přiměřeně potřebám dítěte všemi běžně dostupnými formami (osobně, písemně, telefonicky, e-mailem, prostřednictvím sociálních sítí, …). Rozsah a formu kontaktu stanoví OSPOD v rámci Individuálního plánu ochrany dítěte.

Písemný kontakt

Písemný kontakt probíhá zejména prostřednictvím pošty a emailu. Je vhodné, aby před realizací osobních setkání předcházel písemný kontakt, zvláště tehdy, pokud se dítě s osobou, která má zájem o kontakt, po dlouhou dobu neviděli.

Osobní kontakt

Osobní kontakt je upraven volně, se stanovenými pravidly nebo jako kontakt asistovaný. Osobní kontakty je vhodné doplnit dalšími formami kontaktů.

**Volně** je kontakt upraven tehdy, jestliže kontakt probíhá v zájmu dítěte a dle představ všech zúčastněných osob. Pravidla kontaktu dojednávají pěstouni s rodičem individuálně. V takovém případě pracovník do průběhu kontaktu nevstupuje a pouze jej sleduje (nastoluje jako téma rozhovoru při pravidelných konzultacích s pěstounskou rodinou).

Pravidla kontaktu mohou být rovněž **upravena soudním rozhodnutím**. V takovém případě pracovník dohlíží na dodržování stanovených pravidel, a pokud jsou dodržována, do průběhu kontaktu nevstupuje. Pokud pravidla dodržována nejsou, informuje o tomto OSPOD a dále postupuje dle dohody s ním.

**Asistovaný** kontakt nastupuje v případě, kdy není aktuálně v zájmu dítěte, aby bylo s rodiči samo bez přítomnosti další osoby, a přítomnost pěstouna je nedostatečná či nevhodná. Je vnímán jako přechodné opatření. Jeho cílem je navázat kontakt a dojednat pravidla setkávání tak, aby mohly kontakty probíhat bez asistence.

# PERSONÁLNÍ ZABEZPEČENÍ

**Kritéria:**

1. *Pověřená osoba má písemně stanovenou organizační strukturu, počet pracovních míst, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady a pracovní profily jednotlivých zaměstnanců.*
2. *Organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené rozsahu poskytované činnosti a potřebám cílové skupiny.*
3. *Pověřená osoba má v rámci organizační struktury písemně stanovena oprávnění a povinnosti k jednotlivým pracovním pozicím.*

**Personální zajištění služeb pěstounské péče**

Služby pěstounské péče zajišťují čtyři pracovníci:

1. Ředitel organizace
2. Doprovázející pracovníci (3x)

**Ředitel organizace**

Má vyšší nebo vysokoškolské v souladu se zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí. Zajišťuje chod služby, koordinuje sociální činnost služby, vede tým pracovníků služby. Zajišťuje organizační, personální a koordinační činnosti, spolupracuje s ostatními organizacemi a institucemi. Je spolutvůrcem metodiky poskytované služby.

Vede jednání s potenciálními klienty. Přijímá nové klienty a uzavírá dohody, seznamuje klienty s jejich právy a povinnostmi v rámci služby, vede spisovou dokumentaci, vykonává poradenství. Je odpovědný za odbornou sociální práci s klienty v souladu s uzavřenou dohodou a Individuálním plánem ochrany dítěte (IPOD).

Kvalifikační požadavky

* Vzdělání v souladu zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí.
* Trestní bezúhonnost
* Řidičský průkaz skupiny B
* Uživatelská znalost práce na PC
* Zkušenost s vedením organizace/týmu a dobrá znalost problematiky SPOD a sociálních služeb pro rodiny s dětmi.

Osobnostní předpoklady

* Schopnost vedení týmu
* Ostatní viz sociální pracovník

**Sociální pracovník**

Sociální pracovník má vyšší nebo vysokoškolské vzdělání v souladu zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí. Zajišťuje odbornou sociální práci s klienty, seznamuje s pravidly služby a zajišťuje jejich dodržování. Pracuje s klienty v souladu s uzavřenou dohodou a Individuálním plánem ochrany dítěte (IPOD), vede spisovou dokumentaci, vykonává poradenství. Účastní se volnočasových aktivit konaných v rámci služeb pěstounské péče. Spolupracuje s relevantními organizacemi a institucemi. Je spolutvůrcem metodiky poskytované služby.

Kvalifikační požadavky

* Trestní bezúhonnost
* Řidičský průkaz skupiny B
* Uživatelská znalost práce na PC
* Zkušenost s prací s dětmi a rodinami

Osobnostní předpoklady

·         Zodpovědnost

·         Trpělivost

·         Spolehlivost

·         Empatie

·         Komunikativnost

·         Kreativita

·         Ochota učit se novým věcem

·         Znalost metod práce s jednotlivcem a rodinou

·         Schopnost pracovat v týmu i samostatně

·         Psychická odolnost

**Dobrovolníci**

Dobrovolníci plní zadané úkoly ve prospěch klientů. Účastní se volnočasových aktivit konaných v rámci služeb pěstounské péče a podílejí se na doučování. Za činnost dobrovolníků je zodpovědný vedoucí dobrovolníků.

Dobrovolnická činnost je zajišťována ve spolupráci s Dobrovolnickým centrem KONEP.

**Zástupnost**

Ředitele organizace zastupuje v případě jeho nepřítomnosti sociální pracovník služby, kterého k tomu ředitel služby pověří.

Klíčového pracovníka zastupuje v době jeho nepřítomnosti jiný klíčový pracovník, který po dohodě s klientem přebírá jeho kompletní dokumentaci poskytované služby.

Zástup za chybějícího pracovníka určuje ředitel organizace dle kapacitních možností zbývajících klíčových pracovníků.

Vedoucího dobrovolníků zastupuje v případě jeho nepřítomnosti sociální pracovník služby, kterého k tomu ředitel organizace pověří.

# PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ

**Kritéria:**

1. *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.*
2. *Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců.*
3. *Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v základním pracovněprávním vztahu, zejména dobrovolníků a stážistů.*

## Odborná způsobilost zaměstnanců

Každý pracovník, který se uchází o místo v týmu služeb pěstounské péče musí splňovat kvalifikační předpoklady dle §49a zákona o SPOD a prokázat trestní bezúhonnost. Požadované vzdělání nově přicházející pracovník dokládá kopií diplomu – dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání (popř. dokladu o vzdělání, které ho opravňuje k výkonu SPOD). Kopie diplomu se zakládá do osobní složky pracovníka, spolu s životopisem. Kopie diplomu a životopis se po nástupu nového pracovníka do 15 dnů dokládá orgánu vydávajícímu pověření k SPOD (Krajský úřad Pardubického kraje, odbor sociálních věcí, oddělení sociálně-právní ochrany dětí). Trestní bezúhonnost prověřuje nahlédnutím do rejstříku trestů pracovnice KÚ po nahlášení nového pracovníka služby.

## Přijímání a zaškolování nových kolegyň/kolegů

* + 1. Výběr a přijímání nových pracovníků

V případě uvolnění pracovního místa v týmu služeb pěstounské péče, popřípadě v situaci rozšiřování týmu, zodpovídá ředitelka organizace za výběr nového pracovníka. Potenciální zájemci o práci v naší organizaci jsou oslovováni následovně (a v tomto pořadí):

* oslovení osob, na které jsme získali dobré reference buď od našich pracovníků, nebo od kolegů ze spřátelených organizací a institucí,
* vyvěšení informace o výběrovém řízení na webových stránkách naší organizace a na FB profilu,
* rozeslání poptávky e-mailem v rámci a) skupiny komunitního plánování SS, b) skupiny ostatních poskytovatelů služeb pěstounské péče v regionu, se kterými jsme v pravidelném kontaktu,
* vyvěšení inzerátu na stránkách úřadu práce.

Od zájemců o práci v naší organizaci požadujeme v první instanci životopis a motivační dopis. Z došlých životopisů a motivačních dopisů vybere ředitelka ve spolupráci s týmem uchazeče, kteří budou pozváni k osobnímu pohovoru. Uchazeče, kteří nebudou pozváni k osobnímu pohovoru, o tomto informujeme. Osobní pohovor vede ředitelka společnosti. V rámci osobního pohovoru vyjasňujeme představy a požadavky ze strany organizace i ze strany uchazeče. Všechny uchazeče vždy informujeme o výsledku výběrového řízení, a to nejpozději do týdne od ukončení osobních pohovorů.

Vybraný uchazeč – pokud platí jeho zájem o spolupráci – vyplní Osobní dotazník, který slouží jako podklad k sepsání pracovní smlouvy. Datum podpisu smlouvy a nástupu do zaměstnání je stanoveno individuálně dle potřeb obou stran.

* + 1. Zaškolování nové kolegyně/kolegy

1. **Nástup do zaměstnání**

První den nástupu do zaměstnání je určen v pracovní smlouvě. Novou kolegyni/kolegu první den provází ředitelka společnosti, která ji/ho seznámí s ostatními členy týmu, provede prostory organizace, pověří sekretariát předáním klíčů (proti podpisu), seznámením se systémem zabezpečení budovy, přípravou pracovního místa a zajištěním technického zázemí pro práci (počítač, telefon).

Ředitelka dále pověří některou ze stávajících kolegyň rolí „mentora“ nové kolegyně (kolegy). Mentor provází nadále nového pracovníka, a to s klesající intenzitou v průběhu celé zkušební doby (3 měsíce).

1. **Zaškolování, zkušební doba**

V začátku zkušební doby seznámí mentor nově příchozí/ho s obsahem a průběhem poskytovaných služeb. Zejména s:

* Posláním, cíli a zásadami služby
* Metodickými materiály služby
* Způsobem vedení dokumentace klientů
* Postupem při spolupráci s ostatními institucemi, zejména OSPOD, úřad práce, a s terapeuty
* Časovou strukturou pracovní doby a vykazováním docházky,

Nová kolegyně/kolega následně „stínuje“ mentora v jeho práci, po dohodě s klienty absolvuje konzultace s klienty, nahlíží do dokumentace, účastní se setkání klientů, účastní se společných setkání na OSPOD atd. Nová kolegyně/kolega se samozřejmě účastní společných porad týmu, intervizí a supervizí. V průběhu zkušební doby má možnost se doptávat na detailní postupy jednotlivých činností, má možnost také absolvovat další vzdělávání zaměřené na uvedení do praxe doprovázejícího pracovníka v NRP, pokud je takové aktuálně k dispozici. Míra připravenosti k samostatnému výkonu činnosti je průběžně zjišťována ředitelkou společnosti, a to jak prostřednictvím zpětné vazby od mentora, tak rozhovory s novou kolegyní/kolegou. Délka „stínování“ je individuální, záleží na potřebách konkrétního pracovníka. Ve chvíli, kdy se nová kolegyně/kolega cítí být připraven, začíná pracovat s vlastními klienty. Nový pracovník může požádat o doprovod do rodiny kolegu či ředitelku společnosti a vyžádat si zpětnou vazbu ke své práci.

V závěru zkušební doby proběhne rozhovor nových pracovníků s ředitelkou společnosti, kde společně vyhodnotí aktuální připravenost k samostatné činnosti. Další postup a případná další podpora je vždy na individuálním posouzení a dohodě.

Nová pracovnice/pracovník má kdykoliv možnost se obracet na ostatní členy týmu i na ředitelku, s jakýmkoliv dotazem nebo žádostí o podporu (jako ostatně všichni členové týmu po celou dobu působení v organizaci).

# PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

**Kritéria:**

1. 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.
2. Pověřená osoba má písemně zpracovány individuální plány dalšího vzdělávání jednotlivých zaměstnanců.
3. Pověřená osoba má zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců.
4. Pověřená osoba zajišťuje pro své zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

K zajištění kvalitního výkonu činností SPO je žádoucí, aby měli pracovníci možnost rozvíjet průběžně svoje odborné dovednosti, zvyšovali svoje znalosti a měli také možnost reflektovat svoji práci v rámci porad týmu, intervizí a supervizí.

## Hodnocení zaměstnanců

Zaměstnanci reflektují postupy svojí činnosti v rámci každodenní komunikace v týmu, na poradách, intervizích a supervizích. Členové týmu (vč. ředitelky) si vzájemně poskytují zpětnou vazbu, v případě výraznějšího nesouladu v postupech, přístupu či postojích jednotlivých členů týmu je možné téma přinést na supervizi k hlubší diskusi. Ředitelka společnosti průběžně sleduje (jsa nedílnou součástí týmu) svoje kolegyně při jejich práci, oceňuje dobrou praxi, popřípadě má možnost upozornit na potřebu změny.

Kromě průběžného vyhodnocování činnosti pracovníků probíhá jednou ročně, a to vždy v době na přelomu roku individuální hodnocení formou rozhovoru ředitelky společnosti s každým z členů týmu.

Hodnotící rozhovor chápeme a realizujeme jako partnerský rozhovor, zaměřený na sebehodnocení pracovníka, na zpětnou vazbu ze strany vedoucí ve vztahu k práci zaměstnance, na zpětnou vazbu ze strany zaměstnance směrem k chodu organizace a činnosti ředitelky, a v neposlední řadě na stanovení oblastí rozvoje pro následující období (hovoříme vždy o vizi a plánech pracovníka v dlouhodobější perspektivě, a konkrétně také v perspektivě následujícího jednoho roku).

Témata, která mohou být předmětem hodnotícího rozhovoru:

* Vztah ke klientům, způsob komunikace s klienty – dospělými i dětmi,
* Průběh doprovázení klientů („běžná“ agenda i řešení obtížných a krizových situací),
* Vztah k ostatním členům týmu, komunikace v týmu
* Komunikace a spolupráce s dalšími organizacemi a institucemi (zejména OSPOD)
* Administrativa spojená s výkonem činnosti
* Specializace pracovníka, plán na další odborné vzdělávání
* Směřování pracovníka do budoucna (v horizontu 1 rok, 5 let, 10 let)
* Iniciativa ze strany zaměstnance v oblasti dalšího rozvoje služby
* Podpora a zázemí zaměstnanci ze strany organizace a vedení organizace

Hodnotící rozhovor probíhá vždy v klidném prostředí, se zajištěním soukromí. Účelem rozhovoru není kontrola, rozhovor v ideálním případě směřuje k budoucím osobnostnímu i profesnímu rozvoji pracovníka, k jeho spokojenosti, zvýšení motivace, a tím i zkvalitňování poskytování služby.

## Vzdělávací plán

Na základě hodnotícího rozhovoru si pracovník vytvoří vzdělávací plán, který konzultuje s ředitelkou organizace. Vzdělávací plán zahrnuje témata, ve kterých pracovník chce a/nebo potřebuje rozvíjet svoje dovednosti, popř. získat profesní jistotu formou sebezkušenosti. V průběhu následujícího roku pracovník usiluje o vyhledávání a absolvování takových typů vzdělávacích akcí, které odpovídají stanovenému vzdělávacímu plánu. Naplnění vzdělávacího plánu se hodnotí vždy při dalším výročním hodnotícím pohovoru. Vzhledem k nabídce konkrétních vzdělávacích akcí a k aktuálním finančním možnostem organizace lze samozřejmě předpokládat, že se ne vždy podaří vzdělávací plán bezezbytku naplnit.

## Oceňování zaměstnanců

Výše mzdy zaměstnanců je stanovena mzdovým výměrem, který je přílohou pracovní smlouvy. Mzda tvoří složku pevnou, a osobní ohodnocení. Osobní ohodnocení se zvyšuje po ukončení zkušební lhůty. Osobní ohodnocení je běžně také pevnou složkou mzdy, nicméně může být přikročeno k jeho snížení jako k sankci při významném porušení pracovník povinností nebo etických pravidel. O takovém snížení a jeho důvodech ředitelka pracovníka informuje předem. Ředitelka organizace uděluje dvakrát ročně finanční odměnu pracovníkům (vždy v polovině a na konci roku). Dále může udělit mimořádnou finanční odměnu pracovníkům dle individuálního posouzení (v době mimořádného pracovního nasazení apod.). Finanční odměnu ředitelce společnosti navrhuje případně předseda správní rady, stejně jako případné sankce ve formě snížení osobního ohodnocení.

# PRACOVNÍ POSTUPY POVĚŘENÉ OSOBY

**Kritéria:**

1. *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.*
2. *Pověřená osoba má písemně zpracována 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.*
3. *Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.*

Pracovní postupy pro jednotlivé dílčí činnosti doprovázení jsou z větší části součástí této metodiky. Vzhledem k tomu, že některé z činností při doprovázení zejména příbuzenských pěstounských rodin vycházejí z pracovních postupů služby SAS, je možné využít pracovní postupy SAS, popř. konzultovat pracovní postup s pracovníky SAS (oblast sociálního poradenství ve věci sociálních dávek, oddlužení, exekucí, bytové nouze, hygieny a celkové péče o domácnost a děti, apod.)

# DOHODA O VÝKONU PĚSTOUNSKÉ PÉČE

**Kritéria:**

1. *Pověřená osoba má písemně zpracována 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.*
2. *Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče.*
3. *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 příslušným orgánem sociálně-právní ochrany a individuální plán ochrany dítěte vypracovávaný příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.*
4. *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.*

## Vymezení klíčových pojmů

**Zájemcem o služby pěstounské péče** (dále zájemce o službu) je osoba, která projevila zájem o poskytnutí služeb pěstounské péče.

**Klient služby** (dále klient/rodina) je osoba, které jsou poskytovány služby pěstounské péče na základě podepsané dohody.

**Kontakt** je krátký rozhovor pracovníka se zájemcem o službu nebo s klienty služby. Jde například o domluvení termínu konzultace, sdělení informace atd. Kontakt trvá zpravidla do 15 min. Kontakt může mít formu ambulantní, terénní, telefonickou nebo písemnou (dopis, e-mail). Termínem „kontakt“ se také označuje první osobní setkání se zájemcem o službu.

**Konzultace** je schůzka s klientem v průběhu poskytování služeb pěstounské péče. V rámci konzultace poskytuje klíčový pracovník služby vymezené v dohodě. Doba trvání konzultace je od 15 min do 2 hod. Konzultace může mít formu ambulantní, telefonickou nebo terénní.

**IPOD** se rozumí „Individuální plán ochrany dítěte“, který vypracovává oddělení OSPOD a který vymezuje očekávané cíle, kterých má být dosaženo na straně dítěte, rodiny a širšího prostředí rodiny a rozsah činností, které mají vést k překonání složité životní situace dítěte a rodiny. Individuální plán ochrany dítěte vymezuje také body, s jejichž naplněním má klientovi pomáhat organizace, se kterou má uzavřenou Dohoda o výkonu pěstounské péče. Součástí IPOD je vždy Vyhodnocení situace dítěte a rodiny.

## První kontakt se zájemcem o služby pěstounské péče

Prvním kontaktem se zájemcem se rozumí získání prvních informací (viz následující podkapitoly) o zájemci o služby pěstounské péče.

* + 1. První kontakt prostřednictvím OSPOD

Organizace může být oslovena příslušným pracovníkem Magistrátu/ Městského úřad/ Krajského úřadu (dále jen „OSPOD“). Kontakt může být telefonický, písemný, elektronický či osobní. Sociální pracovník OSPOD předá kontaktní údaje na zájemce o služby pěstounské péče, pokud je takto s pěstouny domluven (jméno, příjmení, tel. číslo, počet dětí v pěstounské péči).

Poté dochází k telefonickému kontaktu se zájemcem, který provádí pracovník služby, po dohodě s vedoucí. Pokud zájemce souhlasí s představením nabízených služeb, je nabídnuta osobní konzultace v kanceláři služby či v domácnosti zájemce.

Po konzultaci v týmu s ohledem na pracovní vytížení pracovníků služby dochází ke stanovení klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je písemně ustanoven ředitelkou organizace (**Stanovení klíčového pracovníka**).

* + 1. První kontakt iniciovaný zájemcem

Organizace může být také zkontaktovaná přímo **zájemcem** o služby pěstounské péče. Kontakt může být telefonický, písemný, elektronický či osobní. Pokud zájemce souhlasí s představením nabízených služeb a má bydliště v Pardubickém kraji, je nabídnuta osobní konzultace v kanceláři služby či v domácnosti zájemce. Jestliže se jedná o předem nedomluvený osobní kontakt, může pracovník služby dle svých časových možností představit službu okamžitě.

Po konzultaci v týmu s ohledem na pracovní vytížení pracovníků služby **dochází ke stanovení klíčového pracovníka**. Klíčový pracovník je písemně ustanoven ředitelkou organizace (**Stanovení klíčového pracovníka**).

## První společný kontakt

Prvním společným kontaktem se rozumí první osobní setkání se zájemcem o služby pěstounské péče za účelem představení organizace. Kontakt probíhá na místě, na kterém se zájemce o služby společně s pracovníkem dohodnou.

Místo prvního kontaktu

* v domácnosti zájemce o službu/ pěstounské rodiny
* v prostorách organizace

Účastníci prvního kontaktu

* zájemce o službu (případně další členové pěstounské rodiny)
* stanovený klíčový pracovník služby
* (ředitelka organizace)

Prvního společného kontaktu se vždy účastní určený budoucí klíčový pracovník služby (účelem je seznámení zájemce o službu s konkrétním pracovníkem, a tedy i na základě tohoto setkání umožnit zájemci se rozhodnout o budoucí spolupráci s organizací). Pokud si to klíčový pracovník vyžádá, nebo ředitelka organizace to vyhodnotí jako účelné, může se první schůzky účastnit i ředitelka.

Průběh prvního kontaktu

První kontakt s potenciální klíčový pracovník.

* Pracovníci služby se představí a nechají představit také rodinu.
* Pracovník představí rodině organizaci, představí také sebe jako klíčového pracovníka, který by následně s rodinou spolupracoval, pokud by došlo k podepsání dohody.
* Pracovník vysvětlí význam podepsání Dohody o výkonu pěstounské péče a činnosti nabízené služby, vysvětlí jednotlivé body dohody.
* Rodina se průběžně vyjadřuje k nabízeným službám a zároveň je podporována ve formulování svých potřeb.
* Pracovník také zjišťuje potřeby pěstounů v oblasti vzdělávání.
* Jednotliví členové rodiny mají možnost se v rámci kontaktu průběžně doptávat a získávat tak potřebné informace při rozhodování o uzavření dohody.
* Zájemci o službu je ponechán čas na rozhodnutí ohledně uzavření dohody, zároveň je mu předán písemný návrh dohody pro možné následující přečtení. Dále je vysvětlen postup při schvalování návrhu dohody ze strany OSPOD.
* Rodině je také sděleno, že v případě jakýkoliv dotazů mohou bez váhání kontaktovat případného klíčového pracovníka.
* Klíčový pracovník si se zájemcem o službu dohodne termín a čas kontaktu (zpravidla telefonického) při kterém pracovníkovi sdělí, jak se rozhodl ohledně uzavření dohody. Termín kontaktu je uskutečněn zpravidla do 7 dnů. *Pokud se zájemce o službu rozhodne pro další spolupráci a uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče s organizací DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s., domluví si s ním klíčový pracovník druhé osobní setkání kvůli získání údajů potřebných do návrhu dohody a podepsání Souhlasu se zpracováním osobních údajů a citlivých osobních údajů – zájemce je vždy poučen o tom, jak a za jakým účelem jsou shromažďovány údaje o jeho osobě.*
* *Jestliže se zájemce o službu během prvního kontaktu ihned rozhodne pro další spolupráci, je podepsán* ***Souhlas se zpracováním osobních údajů a citlivých osobních údajů*** *– zájemce je vždy poučen o tom, jak a za jakým účelem jsou shromažďovány údaje o jeho osobě. Následně klíčový pracovník zjistí údaje potřebné pro sepsání návrhu dohody o výkonu pěstounské péče (viz. bod 10.4.1)), příp. si se zájemcem domluví druhé osobní setkání kvůli získání těchto údajů.*
* *Zájemce o službu je seznámen s****Vnitřními pravidly služby*** *(spolu s návrhem dohody je dostává s sebou k prostudování).*

## Dohoda o výkonu pěstounské péče

Zájemci o služby pěstounské péče jsou během prvního osobního setkání seznámeni s **Návrhem Dohody o výkonu pěstounské péče**. Společného setkání se účastní osoby pečující a případně děti svěřené do pěstounské péče a se souhlasem pěstounů další osoby. Pracovník služby se zájemci prochází jednotlivé části návrhu dohody a doplňuje potřebné informace. Každý člen rodiny má prostor na kladení otázek.

Platné znění Návrhu Dohody o výkonu pěstounské péče včetně všech náležitostí- **viz.** Příloha – Návrh Dohody o výkonu pěstounské péče.

Před podpisem dohody je projednána její případná úprava tak, aby vyhovovala oběma stranám a odpovídala stanovenému IPOD.

Dohoda o výkonu pěstounské péče je podepsána do 1měsíce od nabytí právní moci rozsudku soudu o svěření dítěte/dětí do pěstounské péče.

* + 1. Potřebné údaje k vyplnění Návrhu dohody o výkonu pěstounské péče

Pokud se rodina rozhodne uzavřít dohodu, zjistí si klíčový pracovník potřebné údaje k sepsání Návrhu dohody o výkonu pěstounské péče. Tyto potřebné údaje nalezne pracovník v soudním rozhodnutí o svěření dítěte/ dětí do pěstounské péče, předběžného opatření a ověří základní údaje o pěstounovi. Těmito údaji jsou:

* Jméno a příjmení pěstouna/pěstounů
* Datum narození pěstouna/pěstounů
* Adresa trvalého pobytu pěstouna/pěstounů
* Jméno a příjmení dítěte/dětí
* Datum narození dítěte/dětí
* Adresa trvalého pobytu dítěte/dětí
* Číslo jednací daného rozhodnutí
* Identifikace soudu, který vydal rozhodnutí
* Datum vydání rozhodnutí
* Datum nabytí právní moci soudního rozhodnutí

Od pěstounů se také zjišťuje adresa přechodného bydliště a kontaktní údaje (telefon, email atd.), příp. korespondenční adresa.

* + 1. Způsob schvalování návrhu dohody ze strany OSPOD

Po vyplnění Návrhu dohody o výkonu pěstounské péče, je návrh zaslán společně s **Žádostí o souhlas** příslušnému pracovníkovi OSPOD ke schválení (běžně prostřednictvím datové schránky). Žádost o souhlas podepisuje stanovený klíčový pracovník.

Pokud se příslušný městský úřad k návrhu dohody vyjádří kladně, je se zájemci domluveno osobní setkání kvůli podepsání dohody. Pokud není dohoda schválená, pracovník služby kontaktuje pracovníka OSPOD, informuje se na vady, které byly dle Vyjádření městského úřadu důvodem k zamítnutí, a následně se je snaží odstranit. Poté se opětovně zašle na příslušný úřad návrh dohody a Žádost o souhlas. V případě nutnosti proběhne další schůzka se zájemcem o službu, z důvodu odsouhlasení návrhu dohody.

* + 1. Podepsání schválené dohody

Pokud se městský úřad vyjádří kladně k návrhu dohody, může se s rodinou uzavřít **Dohoda o výkonu pěstounské péče.** Dohodu podepisuje stanovená oprávněná osoba poskytovatele a pěstoun. V případě, že jsou ustanoveni dva pěstouni, podepisují Dohodu o výkonu pěstounské péče oba zároveň. Oprávněnou osobou k podpisu Dohody o výkonu pěstounské péče za poskytovatele je klíčový pracovník ustavený na základě plné moci ředitele společnosti.

Dohoda je vyhotovena **ve čtyřech provedeních**, která jsou určeny pro obě smluvní strany (pěstoun/pěstouni/osoba pečující a organizaci DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.), dále pro příslušný OSPOD a pro krajskou pobočku úřadu práce.

Klíčový pracovník s rodinou dohodne společné setkání, na kterém dojde k podepsání dohody.

Místo kontaktu

* v domácnosti zájemce o službu/ pěstounské rodiny
* v prostorách poskytovatele služby

Účastníci kontaktu

* klíčový pracovník služby Podpora rodiny
* zájemce o službu/ rodina

Klíčový pracovník předá zájemci o službu kopii souhlasného **Vyjádření městského úřadu** k uzavření dohody. Pracovník pěstounovi/pěstounům nabídne opětovné probrání jednotlivých bodů dohody. Zájemci o službu jsou poučeni, že mohou podávat stížnosti – jsou předána **Pravidla pro podávání stížností** (příloha Dohody č. 2). Pokud s klienty nebyl již sepsán **Souhlas se zpracováním osobních údajů a citlivých osobních údajů**, dochází k podpisu na tomto setkání.

* + 1. Změny Dohody o výkonu pěstounské péče

Změna Dohody o výkonu pěstounské péče se provádí příslušnými dodatky, které jsou chronologicky číslovány **(Dodatek č. X k Dohodě o výkonu pěstounské péče)**. Dodatek k dohodě podepisuje stanovená oprávněná osoba poskytovatele a pěstoun/pěstouni. Změny dohody se uskutečňují po vzájemné dohodě rodiny a klíčového pracovníka. Dodatky k dohodě jsou vyhotoveny ve třech kopiích, které jsou určeny pro obě smluvní strany a OSPOD.

Konkrétní nastavení využívání služeb není předmětem dohody a je formulováno v Individuálním plánu (dále IP), tzn., není sepisován žádný dodatek.

* + 1. Ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče

V případě ukončení Dohody je klient klíčovým pracovníkem poučen o povinnosti uzavřít do 30dnů uzavřít Dohodu o výkonu pěstounské péče s jiným poskytovatelem. Smluvní strany se dohodnou, kdo bude informovat o ukončení Dohody OSPOD.

**Ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče výpovědí**

Dohoda může být ze strany rodiny ukončena bez udání důvodu a to však vždy pouze k 30. 6. nebo 31. 12. . Organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu může službu vypovědět pouze tehdy, pokud nebude pěstoun/ pěstouni dodržovat ustanovení vyplývající z uzavřené dohody. Výpovědní důvody ze strany poskytovatele jsou závažné nebo opakované porušování povinností vyplývající z dohody či opakované maření sledování výkonu pěstounské péče. Poskytovatel je povinen pěstouna písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi dohody.

**Výpovědní lhůta**

Výpovědní lhůta běží ode dne doručení výpovědi druhé straně a končí ke dni uzavření nové Dohody o výkonu pěstounské péče nebo právní mocí rozhodnutí, upravujícího podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností pěstounů.

Výpověď dohody ze strany poskytovatele podepisuje stanovená oprávněná osoba poskytovatele.

**Ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče na základě vzájemné dohody**

Dohoda o výkonu pěstounské péče může být také ukončena na základě vzájemné dohody mezi klientem a stanovenou oprávněnou osobou poskytovatele.

Délka lhůty pro ukončení platnosti Dohody o výkonu pěstounské péče je stanovená na základě domluvy mezi oběma smluvními stranami.

Ukončení dohody za poskytovatele podepisuje stanovená oprávněná osoba poskytovatele.

**Ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče na základě ukončení pěstounské péče**

Dohoda je ukončena a spolupráce s rodinou končí také ve chvíli, kdy dítě svěřené do NRP dovrší 18 let, popř. kdy skončí pěstounská péče z jiného důvodu (návrat dítěte do biologické rodiny, přechod dítěte do ústavní péče).

## Pravidla pro sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče

Povinnost pověřené osoby sledovat naplňování dohody o výkonu pěstounské péče je ze strany pěstounů uložena zákonem (Zákon o SPOD, § 47b, odst. 5): *„...pověřená osoba...je povinna sledovat naplňování dohody o výkonu pěstounské péče...prostřednictvím svých zaměstnanců, kteří jsou povinni minimálně jednou za 2 měsíce být v osobním styku s osobou pečující nebo osobou v evidenci a s dětmi svěřenými do její péče. O průběhu výkonu pěstounské péče zpracuje…pověřená osoba jednou za 6 měsíců zprávu, kterou předá obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu má osoba pečující nebo osoba v evidenci trvalý pobyt.“*

* + 1. Sledované oblasti a kritéria

Sledování naplňování dohody ze strany pracovníků znamená především:

1. zda pěstouni naplňují své povinnosti při péči o nezletilé dítě, zahrnující zejména péči o jeho zdraví, jeho tělesný, citový, rozumový a mravní vývoj.
2. zda je naplňován IPOD, resp. z něho vycházející IP (např. opatření ke kontaktu s rodiči, příp. opatření řešící konkrétní výchovnou situaci, osamostatňování dítěte apod.)
3. zda si pěstouni zvyšují své znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu daném dohodou.

Kritéria pro naplňování dohody

* Péče pěstouna odpovídá zdravotnímu stavu dítěte a potřebám jeho tělesného, citového, rozumového a mravního vývoje. Pěstoun reaguje vhodně na měnící se vývojové potřeby dítěte.
* Dílčí kroky formulované v IP jsou pěstounem naplňovány. Pěstoun klíčovému pracovníkovi umožňuje návštěvu rodiny v dohodnutých termínech nejméně jedenkrát za 2 měsíce.
* Pěstoun absolvuje zvolené vzdělávání.
* Návštěvy v rodině

Sledování provádí přidělený klíčový pracovník. V případě potřeby může být zastoupen jiným pracovníkem (dle rozhodnutí ředitelky organizace, viz standard 11).

* + 1. Jak je sledování realizováno

Sledování výkonu pěstounské péče je průběžný proces založený na pravidelném kontaktu klíčového pracovníka a pěstounské rodiny. Klíčový pracovník je s pěstouny v kontaktu nejméně jednou za 2 měsíce. Termín setkání plánuje klíčový pracovník společně s rodinou.

V případě potřeby (např. sledování naplňování dílčích kroků IP – v návaznost na IPOD) může docházet k častějším kontaktu, vždy záleží na konkrétních aktuálních potřebách dítěte a rodiny.

Při plánování a vedení jakýchkoliv sekání s pěstounskou rodinou si klíčový pracovník počíná tak, aby tato setkání, pokud možno naplnila také potřebu sledování (bez ohledu na to, jaký je cíl setkání) a nebylo nutné rodinu kontaktovat jen z důvodu realizace „povinné“ návštěvy 1x za 2 měsíce. Setkáním se rozumí nejen návštěva v domácnosti pěstounů či v prostorách organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s., ale rovněž např. víkendové pobyty či další akce, kde je prostor pro rozhovor s pěstouny i svěřenými dětmi nebo kde je program takového charakteru, že je pro klíčového pracovníka významným zdrojem informací o tom, zda a nakolik je naplňován IPOD, resp. IP.

* + 1. Využívané formy práce

Pro provádění sledování je nezbytné, aby byl klíčový pracovník, který je pravidelně v kontaktu s pěstounem a jemu svěřenými dětmi, využíval i případné další zdroje informací. V časovém úseku dvou měsíců by měl vždy proběhnout rozhovor s pěstounem/pěstouny a rozhovor se svěřeným dítětem/svěřenými dětmi. Tyto rozhovory mohou, ale nemusí probíhat v domácnosti rodiny. Pokud rozhovory probíhají v jiném prostředí, je na zvážení pracovníka (individuální posouzení konkrétní rodiny), jak často bude žádat návštěvu v domácnosti rodiny.

*Pozorování*

Při kontaktu s rodinou pracovník sleduje chování a interakce mezi jednotlivými členy rodiny a zaměřuje se především na ty projevy, které:

* vypovídají o vztazích mezi jednotlivými členy rodiny,
* jsou projevem pozitivních změn (např. dosažení dílčích cílů IP),
* mohou být známkou ohrožení dítěte,
* mohou být známkou možného neadekvátního jednání s dítětem,
* mohou být známkou skrytých konfliktů či problémů v rodině,
* mohou být projevem únavy/vyčerpání/vyhoření pěstouna,
* mohou být projevem změněné situace v rodině (např. nástup puberty).

*Rozhovor s pěstounem*

Během rozhovorů s pěstounem pracovník sleduje tato základní témata:

* naplňování IPOD a IP a jejich dílčích cílů, aktuálnost cílů a případná potřeba formulovat nové,
* průběh kontaktu s biologickou rodinou a dalšími blízkými osobami dítěte,
* řešené problémy a náročné situace v minulém období (příp. vč. zhodnocení toho, nakolik pomohl pracovník či zprostředkované služby, zda byly využity, ...),
* změny v životě rodiny (které proběhly nebo které rodina očekává) a jejich možný dopad na rodinu (viz standard 12),
* nové vzdělávací potřeby pěstouna (vyplývající z předchozích dvou bodů),
* zhodnocení dosavadního vzdělávání (účast, přínos, nároky),
* potřeby a očekávání pěstouna (co by od klíčového pracovníka v nadcházejícím období potřeboval).

Během těchto rozhovorů pracovník poskytuje pěstounovi zpětnou vazbu a sděluje mu svůj pohled v rozsahu, v jakém jej bude uvádět do Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče (Zpráva pro OSPOD) .

*Rozhovor se svěřeným dítětem*

Při rozhovoru s dítětem se pracovník služby vždy snaží postupovat s citem a co možná nejvíce využívat situaci a dítětem přinášená témata pro rozvinutí rozhovoru. Dle věku, vyjadřovacích schopností a povahy dítěte může pracovník využít různé podpůrné aktivity či hry.

Během práce s dítětem sleduje pracovník tato témata:

* jak dítě vnímá svůj běžný den („jak to u nás normálně chodí“ – co dítě považuje za normu, co už je stres),
* čím aktuálně „žije“,
* jak dítě vnímá svou pozici v rodině, pěstouny, příp. další děti,
* jak dítě vnímá konkrétní zátěžové situace v rodině, jak na ně reaguje,
* zda lze z vyjádření dítěte usuzovat na posun/pokrok v naplňování dílčích cílů IPOD/IP,
* co pro něj znamená nějaká konkrétní očekávaná změna v životě jeho či rodiny, jak jí rozumí, jak se na ni připravuje,
* potřeby a očekávání dítěte (s čím by potřebovalo pomoci).

V odůvodněných případech si může pracovník na základě souhlasu pěstouna vyžádat zprávu od dalších osob (např. škola, psycholog), popřípadě iniciovat se souhlasem pěstouna svolání případové konference za účelem řešení situace dítěte, stanovení postupu spolupráce aktérů kolem dítěte apod.

* + 1. Pokud pěstoun nespolupracuje

Nastane-li situace, že pěstoun nespolupracuje a neumožňuje sledování naplňování dohody (např. ruší schůzky, nesděluje pracovníkovi důležité skutečnosti, neumožní setkání s dítětem), postupuje klíčový pracovník následovně:

* každé takové jednání pěstouna zapíše do spisu klienta,
* pěstouna informuje nejprve osobně či telefonicky, pokud se nedaří, tak prostřednictvím SMS či emailu, o možných následcích nespolupráce,
* pokud situace ohledně nespolupráce trvá i nadále klíčový pracovník zašle pěstounovi písemné upozornění,
* v případě podezření na ohrožení dítěte okamžitě kontaktuje OSPOD,
* pokud pěstoun i přes upozornění nespolupracuje, navrhne klíčový pracovník koordinátorovi vypovězení Dohody o výkonu pěstounské péče a tuto situaci rovněž konzultuje s OSPOD.

V případě, že dojde k výpovědi dohody, postupuje se dle „Ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče“ viz výše.

* + 1. Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče (Zpráva pro OSPOD)

Klíčový pracovník zpracovává zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče pro OSPOD nejméně jednou za 6 měsíců. V případě potřeby se mohou pracovníci dohodnout na vyšší frekvenci zpráv.

Podrobnosti upravuje „Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče“ viz standard 11.

* + 1. Obtíže spojené se sledováním naplňování dohody

Klíčový pracovník by se měl při sledování dohody zaměřovat primárně na to, co je pro naplňování potřeb dítěte a pro jeho vývoj podstatné.

Pracovník spolupracuje s rodinou na základě individuálního přístupu s ohledem na dovednosti a schopnosti jednotlivých členů rodiny. S přihlédnutím k historii dítěte (zdravotní stav, emoční vývoj, rodinné a sociální vztahy, vzdělání) klade na rodinu takové požadavky, které jsou adekvátní.

Činnost pracovníka v rámci služeb pěstounské péče zahrnuje tři základní složky, které se při práci s rodinou prolínají. Jedná se o

* poskytnutí pomoci pěstounské rodině v zákonem vymezených oblastech (příp. zprostředkování pomoci/podpůrných služeb),
* zajištění zákonem stanoveného vzdělávání pěstounů a
* sledování výkonu pěstounské péče.

Při současném naplňování povinností vyplývajících z těchto tří oblastí bude pracovník nevyhnutelně řešit dilemata na úrovni „podpora – kontrola“. Pracovníci vždy volí individuální přístup tak, aby byly co nejvíce zohledněny potřeby rodiny a zachováno její soukromí, současně však, aby naplnili svou povinnost dohledu nad výkonem pěstounské péče.

Jakékoliv pochybnosti či nejistoty vztahující se k přístupu k jednotlivým rodinám pracovníci diskutují v rámci týmových porad, příp. během pravidelných supervizí.

## Individuální plán ochrany dítěte

Individuální plán ochrany dítěte, který vypracovávají pracovníci OSPOD, vymezuje očekávané cíle, kterých má být dosaženo na straně dítěte, rodiny a širšího prostředí rodiny a rozsah činností, které mají vést k překonání složité životní situace dítěte a rodiny. Individuální plán ochrany dítěte vymezuje také body, s jejichž naplněním má rodině pomáhat organizace, se kterou mají uzavřenou Dohodu.

Při zahájení spolupráce obdrží klíčový pracovník IPOD přímo od zájemce o služby pěstounské péče nebo od pracovníka OSPOD, na kterého mu zájemce předá kontakt.

* + 1. IPOD není

V případě, že IPOD není dosud zpracován, kontaktuje klíčový pracovník pracovníka OSPOD, a domluví se na předání potřebných informací. Klíčový pracovník následně požádá pracovníka OSPOD o zaslání těchto informací. Informace považuje klíčový pracovník za směrodatné do okamžiku obdržení IPOD (následně se řídí pravidly uvedenými v IPOD).

Do té doby, než pracovnice OSPOD klíčovému pracovníkovi IPOD předá, navazuje s rodinou vztah a řeší aktuální věci (problémy), se kterými rodina sama přichází.

* + 1. Návrhy na změnu IPOD

Pokud IPOD neobsahuje dostatečně podrobně informace, které klíčový pracovník potřebuje, či je dle pracovníkova názoru v rozporu se zájmy dítěte (tak, jak je zjistil během kontaktu s rodinou), kontaktuje pracovník OSPOD a situaci s příslušným pracovníkem OSPOD projedná.

## Individuální plán

Plánování služby je proces, který formuje způsob poskytování služby. Vytváří se v průběhu setkávání pracovníka s klientem. Tvorba individuálního plánu vychází z IPOD a aktuálních potřeb rodiny. Individuální plán konkretizuje jednotlivé body IPOD, na kterých má a chce rodina pracovat a stanovuje konkrétní kroky k jejich dosažení. Klíčový pracovník se při tvorbě IP zamýšlí nad tím, jaké potupy a metody při práci s rodinou zvolí, a to s ohledem na možnosti pěstounů a dítěte/ dětí, včetně možností zdrojů vnější podpory.

Témata, na kterých klíčový pracovník s rodinou pracuje, a průběh naplňování plánu, zaznamenává pracovník do dokumentace. V dokumentaci je přehledně označeno, co je aktuálně tématem spolupráce, a to buď jako součást zápisů z konzultací, nebo na samostatném dokumentu (dle potřeb pracovníka a s ohledem na efektivitu a přehlednost).

* + 1. Pracovní postup vytvoření individuálního plánu

Pracovník s klientem projde stanovené dílčí kroky v IPOD a následně klienta vyzve k tomu, aby si sám promyslel, čemu je nyní důležité se věnovat. To vede klienta k tomu, aby reflektoval současnou situaci a na jejím základě si stanovil, čeho chce dosáhnout ve spolupráci se svým klíčovým pracovníkem. Na základě těchto cílů pomůže pracovník klientovi rozpracovat kroky, které vycházejí z možností jeho a dítěte/ dětí a také z možností organizace, a které povedou k dosažení vytyčených cílů. Pracovník vede klienta k zamyšlení nad tím, zda jsou nějaká rizika, která mohou dosažení cíle zmařit (znesnadnit) a společně mluví o postupu jejich předcházení. Spolu s klienty pracovník hledá zdroje (vnitřní i vnější), které mohou k dosažení vytyčených cílů přispět. Dále pak společně stanoví termín vyhodnocení naplnění těchto cílů.

* + 1. Vyhodnocení IP

Průběžné hodnocení Individuálního plánu provádí klíčový pracovník spolu s klientem při pravidelných konzultacích. K vyhodnocení IP dochází při uplynutí doby, na kterou byl sepsán, min. 1x ročně.

## Vzdělávací plán

Dle zák. č. 359/1999 Sb. § 47a odst. 2 písm. f) má pěstoun povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin ročně. Tato povinnost je zakotvena v Dohodě o výkonu pěstounské péče.

Po uzavření dohody klíčový pracovník zjišťuje vzdělávací potřeby pěstouna (oblasti, časové možnosti pěstouna a potřeba zajištění péče o svěřené děti v době vzdělávání) a do 4měsíců po podepsání dohody s ním sepíše **Vzdělávací plán**.

Vzdělávací plán se formuluje vždy na období následujících 12 měsíců .

Na základě stanoveného vzdělávacího plánu klíčový pracovník aktivně vyhledává pro pěstouny vzdělávací nabídky, které se týkají zvolených oblastí péče o dítě. Pěstouni jsou také podporováni, aby sami vyhledávali kurzy, které by jim vyhovovaly. Absolvované vzdělávání je zaznamenáno ve spisu klienta.

# PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

**Kritéria:**

1. *Pověřená osoba pravidelně informuje dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecního úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování individuálního plánu ochrany dítěte.*
2. *Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje, mezi zaměstnanci pověřené osoby.*
3. *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.*

## Spolupráce s OSPOD

Klienti jsou hned na počátku spolupráce informováni o způsobu předávání informací mezi pracovníky organizace a OSPOD příslušného městského úřadu, případně Krajského úřadu (osoby v evidenci).

Je jim vysvětleno, že pracovníci organizace jsou s OSPOD v pravidelném kontaktu osobním, telefonickém či emailovém. Předávané informace jsou o běžných záležitostech a průběhu spolupráce s rodinou. Vztah zaměstnanců organizace a OSPOD je založen na spolupráci a vzájemné důvěře tak, aby docházelo ke smysluplnému doprovázení pěstounské rodiny.

V případě, že klíčový pracovník zjistí, že dochází k porušování práv dítěte nebo ohrožení jeho vývoje, OSPOD kontaktuje bezodkladně.

**Zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče**

V případě, že klient má s organizací uzavřenu Dohodu o výkonu pěstounské péče, podává klíčový pracovník příslušnému OSPOD minimálně 1x za 6 měsíců Zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče. Zpráva obsahuje především informace o průběhu spolupráce, naplňování individuálního plánu a účasti pěstouna/-ů na vzdělávání.

Klíčový pracovník před odesláním zprávy s jejím obsahem pěstouna/-y seznámí (písemně či osobně, po dohodě s pěstouny lze zaslat e-mailem). Pěstoun má možnost zprávu doplnit či nesouhlasit s jejím obsahem. Pokud své připomínky pěstoun/-i klíčovému pracovníkovi sdělí, je klíčový pracovník povinen je ke zprávě přiložit a předat na OSPOD společně se zprávou. Pěstoun může rovněž své připomínky zaslat přímo na OSPOD.

## Informace jiným subjektům SPOD

Informace jiným subjektům SPOD jsou podávány pouze po předchozí domluvě s klientem a s jeho souhlasem, nebo na vyžádání soudu.

## Předávání informací o klientech v rámci organizace

Všichni pracovníci organizace jsou vázáni mlčenlivostí. Informace jsou sdíleny pouze v  pracovním týmu a to za účelem kvalitního poskytování služby a v zájmu dítěte. Všechny tyto informace, včetně informací sdílených na supervizích, jsou důvěrné.

**Systém zastupitelnosti**

V případě ukončení pracovního poměru klíčového pracovníka nebo jeho dlouhodobé pracovní neschopnosti (delší než 1 měsíc) ředitelka organizace určí nového klíčového pracovníka a pěstouny o této skutečnosti bezodkladně vhodným způsobem vyrozumí.

Pokud je dlouhodobá absence pracovníka předem naplánována, předá tento nezbytné informace o klientech kolegům. Zároveň je vyrozumí o tom, kde další informace naleznou (spisová dokumentace, interní server organizace). Pokud to důvod nepřítomnosti dovoluje, je rovněž možné obrátit se na nepřítomného pracovníka s telefonickým dotazem.

V případě krátkodobé nepřítomnosti pracovníka (například z důvodu čerpání řádné dovolené, školení atd.) tento informuje kolegy o úkolech a předpokládaných aktivitách v jeho nepřítomnosti. Pokud je to možné, je k zastižení na telefonu. Po návratu mu kolegové předají zprávy a vzkazy.

# ZMĚNA SITUACE

**Kritéria:**

1. *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.*

Pěstounské rodiny se často nacházejí v citlivých situacích, kdy je samozřejmostí respektující a empatický přístup klíčového pracovníka i ostatních zaměstnanců. Naším nejdůležitějším cílem je podpora a ochrana dítěte. Samozřejmostí je i zohlednění potřeb ostatních členů rodiny. Každá změna situace v rodině je specifická, klíčový pracovník se na ni snaží vhodně reagovat a individuálně k ní přistupovat.

Pracovník s rodinou o nastalé situaci diskutuje, snaží se poskytnout potřebné informace. Dále zajistí další odbornou podporu (psycholog, terapeut).

## Příklady důležitých změn:

* Přechod dítěte od pěstounů zpět do biologické rodiny
* Úmrtí biologického rodiče/pěstouna
* Přijetí dalšího dítěte v rodině poskytující NRP
* narození vlastního dítěte v rodině poskytující NRP
* stěhování, změna bydliště
* změna školy, přechod na střední školu
* dlouhodobé zdravotní potíže pěstouna
  + 1. Přechod dítěte od pěstounů zpět do biologické rodiny
* klíčový pracovník po konzultaci s pěstounem stanoví dobu pro přípravu na přechod dítěte zpět do biologické rodiny. Společně s klientem je vypracován podrobný plán přechodu jako např. jak často se se bude pěstoun k tématu vracet; jak připraví prostředí, ve kterém bude pro dítě příjemné se o tématu bavit atd.
* společně je také vypracován plán kontaktů s pěstounskou rodinou po přechodu dítěte k biologickým rodičům, aby se úplně nezpřetrhaly již navázané vztahy. Klíčový pracovník pomůže domluvit také harmonogram setkávání také na straně biologických rodičů. Klíčový pracovník se s pěstounem připraví na praktické aspekty přechodu dítěte (kdo dítě do biologické rodiny doprovodí; co si s sebou bude dítě brát za hračky; co mu v pěstounské rodině zůstane).
  + 1. Úmrtí biologického rodiče/pěstouna
* Klíčový pracovník nabídne pomoc s vyřizováním záležitostí ohledně pohřbu, v případě potřeby zajistí schůzku s právníkem.
* Rodině je dle potřeby poskytnuta odborná psychologická podpora.
  + 1. Přijetí dalšího dítěte v rodině poskytující NRP
* Klíčový pracovník hovoří o nové situaci se svěřeným dítětem a připravuje ho na ni. Klíčový pracovník může nabídnout pomoc při zajištění praktických aspektů příchodu nového člena rodiny (např. finanční stránka, pomoc s podáním žádosti u NF na vybavení dětského pokoje aj.)
  + 1. Stěhování, změna bydliště
* Spolupráce s pěstounskou rodinou pokračuje bez přerušení nadále, pokud se rodina přestěhuje v rámci území Pardubického kraje. V opačném případě klíčový pracovník pomůže pěstounům navázat kontakt jinou doprovázející organizací.
  + 1. Změna školy, přechod na střední školu
* Klíčový pracovník nabídne pěstounům pomoc při komunikaci se školou a vyřízení formálních záležitostí spojených se změnou školy. O změně také hovoří se svěřeným dítětem.

# DOKUMENTACE O VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

**Kritéria:**

1. *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.*

Dokumentace je soubor všech písemností, které se vztahují k tomu, jakým způsobem, v jakém rozsahu a komu konkrétně se poskytují služby. Vedení dokumentace je nezbytné pro poskytování činností služeb pěstounské péče. Pracovníci služby se řídí danými pravidly pro vedení, zpracování a evidenci dokumentace, která eliminují možnost porušení práv klientů. Za formální i obsahovou stránku dokumentace zodpovídá ředitel společnosti.

## Vedení spisové dokumentace zájemce

V případě kontaktu se zájemcem o službu je záznam proveden do **Kontaktu se zájemcem o služby pěstounské péče**. Tištěné formuláře jsou chronologicky řazeny ve složce kontaktů se zájemci. Formuláře jsou uchovány také v elektronické podobě v příslušné složce.

Pokud se zájemce stane klientem služby, jsou příslušné formuláře přeřazeny do spisu klienta.

## Vedení spisové dokumentace klienta/ rodiny

Spisová dokumentace klienta je vedena v tištěné formě. Za založení a vedení spisové dokumentace je zodpovědný klíčový pracovník klienta. Nadřízený klíčového pracovníka má právo do spisu kdykoli nahlížet. Do složky může také nahlížet sociální pracovník služby v rozsahu nezbytně nutném pro vyřízení zástupu za klíčového pracovníka.

Tištěnou formou dokumentace se míní spis klienta/ rodiny. Tištěný spis klienta je založen po uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče.

Jednotlivé spisy klientů jsou umístěny v uzamykatelné skříni v kanceláři.

Spis obsahuje zejména tyto části:

* **Osobní karta klienta** – zde jsou uvedeny základní a doplňující údaje o klientovi.
* **Kontakt se zájemcem o služby pěstounské péče** – jedná se o jednotlivé kontakty se zájemcem, které předcházejí uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče.
* **Stanovení klíčového pracovníka – v** tomto formuláři je ustanoven klíčový pracovník pro klienta a to s platností od určitého data.
* **Souhlas se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů** – jedná se udělení souhlasu klienta ke zpracování osobních a citlivých údajů a k vedení osobní složky/spis klienta.
* **Vyjádření městského úřadu** – vyjádření městského úřadu k Návrhu dohody o výkonu pěstounské péče
* **Dohoda o výkonu pěstounské péče** – jedná o dohodu s klientem, na jejímž základě se odvíjí spolupráce se službou.
* **Vzdělávací plán** – v tomto formuláři jsou zaznamenány požadavky klientů na vzdělávání, na jejich základě se vyhledávají vzdělávací nabídky.
* **Přehled absolvovaného vzdělávání –** přehled obsahuje vzdělávací kurzy, semináře atd., kterých se klient účastnil.
* **Individuální plán ochrany dítěte** – vypracovávají pracovníci OSPOD. Více viz SQ10.
* **Zprávy pro OSPOD** – jedná se o pravidelné zprávy týkající průběhu výkonu sociálně-právní ochrany.
* Zápisy z jednotlivých kontaktů a konzultací.

Klíčový pracovník je za spis osobně zodpovědný.

Přístup ke spisům

Ke spisům mají přístup pouze pracovníci služby. Do spisu může na svoji žádost nahlížet klient.

* + 1. PRAVIDLA NAHLÍŽENÍ KLIENTA DO SPISU

Klient nahlíží do tištěného spisu po předchozí ústní, písemné či elektronické žádosti. Spis je předložen v časovém úseku, na kterém se klíčový pracovník a klient dohodnou.

Klient si spis prohlíží pouze v prostorách kanceláře za přítomnosti pracovníka, spis neodnáší. V případě potřeby si může pořídit kopie (o nahlédnutí do spisu a pořízení kopií pracovník provede záznam do spisu s aktuálním datem a s informací o kopírovaných dokumentech).

* + 1. Archivace a skartace dokumentace

**Klienti služby jsou na začátku spolupráce seznámeni se Souhlasem se zpracováním osobních a citlivých osobních údajů**, ve kterém udělují souhlas s vedením a archivováním osobního spisu po dobu 10let **(viz Skartační plán společnosti DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.).** **Další dokumentace je uložena do archivu na příslušnou skartační dobu** (v souladu se skartačním plánem). Skartační lhůta začíná běžet dnem 1. ledna následujícího roku po roce, ve kterém dokument vznikl. Pro skartaci a likvidaci dokumentů je stanoven únor. Dokumentace převedená do archivu je zaznamenána v **archivní knize**. Spis klienta řadíme do archivu po ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče.

Dokumenty určené k uložení do archivů se ukládají do **archivních krabic**. Před uložením do archivu musí být archivní krabice řádně označena následujícími náležitostmi

* názvem dokumentu,
* časovým zařazením,
* skartačním znakem,
* skartační lhůtou.

Je-li nutné v rámci jednoho spisu ukládat dokumenty s různě dlouhou skartační lhůtou, určuje písemnost s nejdelší lhůtou pro vyřazení celého spisu. Za řádné vedení archivní knihy a uspořádání archivovaných dokumentů zodpovídá pověřený archivační pracovník.

Podrobněji viz vnitřní předpis DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s., **A/5/2012 Řád o archivaci a skartaci dokumentů ve společnosti**.

**Elektronická dokumentace**, která je určená k archivaci, je přesunuta do složky s názvem uvádějící rok ukončení na chráněném serveru společnosti (současně z pevného disku počítače smazána). Dokumentace je zachována po dobu příslušné skartační lhůty, poté je s příslušnou tištěnou dokumentací zničena (smazána).

Skartaci provádí vždy minimálně dva pracovníci organizace po uplynutí archivační doby. Ke skartaci je využíváno skartovací zařízení. O provedené skartaci je vypracován zápis, který obsahuje:

* Datum a čas skartace
* Seznam skartovaných spisů
* Označení osob, které skartaci provedly

# VYŘIZOVÁNÍ A PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**Kritéria:**

1. *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.*

Náměty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služeb pěstounské péče jsou pro pracovníky zdrojem podnětů pro jejich další rozvoj a zvyšování kvality poskytovaných služeb.

## Informování klientů o možnosti podat stížnost

Klienti jsou při zahájení spolupráce informováni o možnosti podat stížnost, námět či připomínku. Současně jim jsou tyto informace předány v písemné podobě, tzn. **pravidla pro podávání stížností,** která jsou součástí vnitřních pravidel služby, v nichž je srozumitelně popsán postup podávání a uvedeny potřebné kontakty. Následně je tato možnost klientovi znovu nabídnuta a to vždy, když projeví nesouhlas nebo nespokojenost a poskytovanou službou. Klient je seznámen také s adresami, na které lze námět připomínku či stížnost odeslat.

## Podávání a vyřízení námětu, připomínky a stížnosti

Každý klient služby má právo kdykoli podávat námět, připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb organizace DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s. Klient má také právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho může při vyřizování stížností zastupovat. Podá-li stížnost zástupce klienta, je nutné doložit zmocnění této osoby k zastupování klienta v této záležitosti (jinak je podání považováno za podání dané osoby).

Stížnost, námět či připomínku je podavatel oprávněn předat kterémukoliv pracovníkovi organizace. Ten je povinen stížnost, námět či připomínku přijmout, v případě ústního podání zaznamenat (viz níže), zaevidovat a bez zbytečného odkladu předat ředitelce organizace k vyřízení.

Pracovníci dbají na to, aby podání stížnosti negativně neovlivnilo dosavadní poskytování služeb stěžovateli, tzn., že podání stížnosti nemůže být na újmu tomu, kdo ji podal, nebo tomu, v jehož zájmu byla podání.

* + 1. Forma podání

Podání námětu, připomínky, stížnosti může být ústní, písemné či elektronické. Klient může také využít možnost anonymního podání.

·         V případě **ústního** předání námětu, připomínky, stížnosti vypracuje pracovník **Záznam stížnosti/Záznam námětu a připomínky klienta služby** a záznam dá podepsat osobě, která stížnost, námět či připomínku podala.

·         **Písemné** podání musí být čitelné, podepsané a s datem podání. Pracovník toto podání založí do Knihy námětů, připomínek a stížností.

·         **Elektronické** podání námětu, připomínky, stížnosti (email) je vytištěno a založeno do Knihy námětů, připomínek a stížností.

·         V případě **anonymního podání**, lze stížnost podat do schránky umístěné v sídle organizace, kde je výběr schránky zajištěn minimálně jedenkrát týdně.

* + 1. Vyřízení podání

Přijaté náměty, připomínky a stížnosti vyřizuje ředitelka organizace, a to v termínu co nejkratším, maximálně do 30 dnů od přijetí podání. Ve složitějších případech (kdy je např. nutné získat vyjádření osoby, která není zaměstnancem organizace nebo není možné z důvodu jeho nedostupnosti získat vyjádření od klienta) se tato lhůta prodlužuje na 60 dní. V tomto případě je však podavatel informován o prodloužení lhůty.

V případě podání stížnosti na ředitelku organizace je tato postoupena k vyřízení členům správní rady.

Vyřízení stížnosti, vždy obsahuje rozhodnutí ve věci stížnosti, přiměřené a srozumitelné odůvodnění a informaci o tom, jak může podavatel postupovat v případě, že s vyřízením své stížnosti není spokojen. Na stížnost se vždy klientovi dostane písemného vyjádření.

Pokud podavatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti může se dále odvolat ke Krajskému úřadu Pardubického kraje, odboru sociálních věcí, případně k Veřejnému ochránci lidských práv.

## Evidence stížností, námětů a připomínek

Každé vyjádření k činnosti organizace ve formě námětu, připomínky či stížnosti je evidováno.Evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů v plném znění.

Povinností pracovníka, který přijal námět, připomínku či stížnost je řádně ji zaevidovat a bez zbytečného odkladu jí předat k vyřízení.

Stížnosti jsou zaznamenány do formuláře **Záznam stížnosti** (příloha č. 1) a vedeny chronologicky (pod pořadovým číslem) v Knize námětů, připomínek a stížností.

Povinností ředitele je zaevidovat vyřízení stížnosti, námětu či připomínky do příslušné knihy a formuláře. K záznamu jsou také přiloženy dokumenty vztahující se k jejich vyřízení.

## Zaznamenání stížnosti

Pracovník přijetí stížnosti zaznamená do formuláře **Záznam stížnosti**, zde vyplní datum přijetí stížnosti a jméno podavatele. Dále uvede do formuláře jméno pracovníka, který stížnost přijal a způsob, jakým mu byla stížnost předána, zda šlo o písemné, elektronické, ústní či anonymní podání.

Do předmětu stížnosti zaznamená stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb a podepíše.

·         V případě ústního podání předá sepsaný formulář k podpisu podavateli

·         V případě písemného či elektronického podání je dopis či email součástí záznamu jako příloha

Pracovník následně zaznamená datum předání stížnosti k vyřízení nadřízenému pracovníkovi.

## Kontaktní adresy pro náměty, připomínky, stížnosti:

DaR – Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.

Bělehradská 513

530 09 Pardubice

Email: [info@darops.cz](mailto:info@darops.cz)

Tel. 466 260 711

## Adresy pro odvolání

**Krajský úřad Pardubického kraje                                    Veřejný ochránce práv**

Odbor sociálních věcí                                                          Údolní 39

Komenského nám. 125                                                       602 00 Brno

532 11 Pardubice

# RIZIKOVÉ, NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

**Kritéria:**

1. *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.*

**Havarijní situací** se rozumí situace, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a která hrozí způsobit škody na lidském životě, zdraví, majetku nebo na životním prostředí.

**Nouzovou situací** se rozumí situace, která může nastat, resp. nepravidelně a výjimečně nastává v souvislosti s poskytovanou službou, klade nadstandardní nároky na pracovníky (aby byla služba zajištěna) a vyžaduje okamžité organizační řešení.

**Rizikovou situací** se rozumí situace, která vzniká aktuálně a je potenciálně ohrožující (představuje riziko) pro pracovníka, klienta, další osobu či prostředí.

## Obecné pokyny

Všichni pracovníci organizace jsou povinni jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinili vznik takové situace. V případě, že přesto nastane, je každý pracovník povinen poskytnout veškerou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

Postupy při předcházení a řešení rizikových, nouzových a havarijních situací jsou upraveny ve směrnicích BOZP a PO DaR-Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s. (dále jen organizace).

Při vzniku havarijním rizikové nebo nouzové situace podnikne pracovník služby nezbytné kroky k jejímu řešení a informuje neprodleně sekretariát společnosti.

Pokud v důsledku vzniku jakékoliv z těchto situací dojde k nutnosti odvolat setkání s klientem či další osobou (konzultace v kanceláři, práce v terénu atd.), pracovník o tom informuje klienta či další osobu bezprostředně poté, co provede nezbytná opatření vztahující se k řešení situace (pokud mu to zdravotní stav a okolnosti umožňují).

## Příslušné směrnice BOZP a PO DaR-Centrum pro dítě a rodinu, o.p.s.

V následujícím přehledu jsou uvedeny směrnice, které upravují postupy předcházení a řešení rizikových, nouzových a havarijních situací:

BP 3 Organizace zajištění BOZP (vč. příloh)

BP 4 Řešení pracovních úrazů a nemocí z povolání (vč. příloh)

BP 5 Školení o BOZP (vč. příloh)

BP 7 Práce zakázané zaměstnankyním, těhotným, kojícím, zaměstnankyním – matkám

do 9. měsíce po porodu a mladistvým

BP 8 Pracovnělékařské služby (vč. příloh)

BP 9 Traumatologický plán (vč. příloh)

BP 11 Místní provozní bezpečnostní předpis pro provozování dopravy dopravními prostředky

BP 21 Pravidla jednání s obtížným uživatelem služby (pro službu Podpora rodiny platí obdobně)

BP 23 Pravidla BOZP s výpočetní technikou

PO 6 Požární poplachové směrnice

## HAVARIJNÍ SITUACE

* + 1. Havárie v domácnosti klienta – voda, plyn, elektřina, požár

Při havarijních situacích v domácnosti klienta může pracovník organizace, dle povahy události, poskytnout uživateli pomoc při řešení této situace, přičemž je povinen dbát své bezpečnosti. Nikdy neprovádí neodborné zásahy. Podle povahy události volá v případě potřeby tísňovou linku 150, 155, 158, nebo 112.

* + 1. Havárie služebního vozu

Pokud dojde k havárii či poruše služebního vozidla, která znemožní pracovníkovi výkon služeb, informuje pracovník klienta o této skutečnosti telefonicky a domluví si s ním jiný termín. V případě poruchy kontaktuje pracovník služby sekretariát organizace, který zajistí opravu vozidla.

## RIZIKOVÉ SITUACE – dospělý klient

* + 1. Agresivní jednání klienta vůči pracovníkovi

Při každém osobním jednání s klientem dbá pracovník své osobní bezpečnosti, přičemž rozsah potřebných opatření stanovuje dle situace a příp. předchozí zkušenosti s klientem.

V případě, že se klient začne projevovat verbálně agresivně vůči pracovníkovi, pracovník poskytne zpětnou vazbu a pokud klient pokračuje, konzultaci ukončí. Pokud mu klient svým chováním znemožňuje odchod, příp. odmítá odejít z kanceláře pracovníka, pracovník neprodleně kontaktuje Policii ČR na tísňové číslo 158, případně číslo 112.

Následně informuje ředitelku organizace.

O dalším poskytování služby klientovi následně rozhodne ředitelka organizace ve spolupráci s klíčovým pracovníkem klienta*.*

* + 1. Agresivní jednání klienta vůči dítěti

Jestliže je pracovník přítomen agresivnímu projevu klienta vůči dítěti, je povinen do situace vstoupit. Cílem je zastavit v danou chvíli agresi vůči dítěti, zklidnit klienta a poskytnout mu zpětnou vazbu. Pracovník sdělí klientovi, že o této situaci bude informovat OSPOD příslušného městského úřadu. Se situací dále individuálně s klientem pracuje.

Ve vyhroceném případě pracovník přivolá Policii ČR.

* + 1. Agresivní třetí osoba (rodinný příslušník, soused)

V případě ohrožení sebe, klienta či dítěte postupuje pracovník obdobně jako v případě ohrožení klientem.

* + 1. Nezajištěný pes nebo jiné domácí zvíře, které může ohrozit pracovníka

Pracovník nikdy nevstupuje na pozemek, do domu či bytu bez vyzvání klienta. V případě, že se pracovník služby setká s nezajištěným domácím zvířetem, kterým se cítí ohrožen, požádá klienta, aby zvíře zajistil. Pokud se tak nestane, opustí pracovník pozemek či byt klienta a pokud klient zvíře nezajistí, konzultace neproběhne.

* + 1. Klient pod vlivem alkoholu, drog, nebo jiných návykových látek

Jestliže je klient při příchodu pracovníka zjevně pod vlivem alkoholu, drog, nebo jiných návykových látek, pracovník individuálně posoudí, jestli je možné službu poskytnout. V kladném případě službu poskytne, ale omezí její poskytování na základní úkony a dohodne s klientem nový termín návštěvy. Pokud pracovník vyhodnotí situaci jako nezpůsobilou k poskytování služeb, dohodne s klientem nový termín schůzky a odchází. Není-li si pracovník jist, zda byl klient schopen registrovat dohodnutý termín, ověří tuto informací následující pracovní den.

* + 1. Ztráta/odcizení věcí klienta

Pracovník nezůstává v domácnosti klienta bez jeho přítomnosti.

Jestliže se klient domnívá, že mu pracovník odcizil nějakou věc, doporučí mu pracovník přivolat Policii ČR a pokud tak klient učiní, pracovník vyčká do jejího příjezdu a spolupracuje s ní. Současně klienta informuje o jeho právu kdykoliv ukončit spolupráci se službou a podat stížnost na poskytování služby.

* + 1. Ztráta/odcizení věci pracovníka

V případě, že je pracovníkovi odcizena během výkonu práce nějaká věc, neprodleně toto ohlásí Policii ČR a rovněž sekretariátu organizace. Jestliže má pracovník podezření, že mu danou věc zcizil klient během konzultace a konzultace stále probíhá, přivolá pracovník na místo Policii ČR.

* + 1. Nakažlivé onemocnění

Klienti jsou seznámeni s vnitřními pravidly organizace, tj. jsou povinni informovat pracovníky o infekční, parazitární či jiné nakažlivé chorobě.

V případě, že pracovník během konzultace zjistí nebo má podezření, že klient trpí nakažlivou nemocí, konzultaci ukončí. Doporučí také klientovi navštívit lékaře.Pracovník o dané situaci informuje ředitelku organizace.

* + 1. Úraz či náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta/dítěte/třetí osoby během konzultace

V případě, že je pracovník přítomen situaci ohrožující zdraví či život klienta/dítěte/třetí osoby, poskytne laickou první pomoc, příp. přivolá Rychlou záchrannou službu a vyčká do jejího příjezdu.

Situací ohrožující zdraví se rozumí rovněž zhoršení psychického stavu (vč. dekompenzování psychické poruchy).

V případě, že náhlé zhoršení zdravotního stavu či situace ohrožující zdraví postihne pečující osobu a je zjevné či pravděpodobné, že tato nebude moci zajistit odpovídající péči svěřeným dětem, je pracovník povinen kontaktovat OSPOD příslušného městského úřadu (během pracovní doby úřady přímo, po pracovní době prostřednictví Policie ČR).

## RIZIKOVÉ SITUACE – nezletilé dítě

V případě nezletilého dítěte postupuje pracovník obdobně jako u dospělého klienta (s ohledem na věk a mentální schopnosti dítěte). Dle závažnosti situace informuje OSPOD buď okamžitě, nebo dodatečně (např. zaznamenáním do pravidelné zprávy).

Se situací pracovník dále pracuje jak s dítětem, tak s pěstouny.

## NOUZOVÉ SITUACE

**Neočekávaná nepřítomnost pracovníka/pracovníků**

V případě neplánované nepřítomnosti pracovníka či více pracovníků (např. nemoc), se postupuje následovně:

Pokud to nepřítomnému pracovníkovi zdravotní stav a situace umožňuje, kontaktuje sám klienty a ředitelku organizace:

* informuje ředitelku organizace o své nepřítomnosti
* zruší konzultace a další služby, které nejsou neodkladné
* informuje ředitelku organizace o neodkladných službách a požádá ji o alternativní zajištění

Ředitelka organizace:

* zajistí poskytnutí neodkladných služeb
* v případě, že to nemůže učinit nepřítomný pracovník, kontaktuje klienty (případně pověří jiného pracovníka společnosti) a zruší konzultace
  + 1. Náhlá nevolnost pracovníka v pracovní době

Jestliže v důsledku náhlé nevolnosti nemůže pracovník poskytnout naplánované konzultace či jiné služby, postupuje se dle předchozího odstavce.

Pokud dojde k náhlé nevolnosti pracovníka v průběhu konzultace s klientem, pracovník se klientovi omluví a konzultaci ukončí. Rovněž může požádat klienta o poskytnutí pomoci a spolupráce. O situaci pracovník informuje ředitelku organizace.

Jestliže se konzultace odehrává mimo kancelář služby a pracovník přijel služebním vozidlem, může na zpáteční cestě toto vozidlo řídit jen v případě, že si je zcela jist, že není snížena jeho schopnost řízení. V opačném případě kontaktuje sekretariát a dojedná další postup.

V případě, že se jedná o úraz, vyplní se patřičný formulář v „Knize úrazů“- BP

# ZVYŠOVÁNÍ KVALITY VÝKONU SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY

**Kritéria:**

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

Výkon sociálně-právní ochrany dětí je průběžně kontrolován a hodnocen. Hodnocení kvality výkonu SPOD se odvíjí od nastavení služby, které je uvedeno v SQ č. 1 v poslání a cílech a také od zpětné vazby poskytované klienty a spolupracujícími organizacemi.

Cíle služby zachycují směřování spolupráce s rodinami. Z cílů služby jsou definována kritéria, jejichž naplňování je vyhodnocováno v průběhu poskytování služby. Finální vyhodnocení probíhá jedenkrát ročně, a to v rámci porady týmu, získání zpětné vazby od klientů a prostřednictvím získání zpětné vazby od OSPOD.

## Cíle a kritéria hodnocení

1. Podporovat a provázet rodiny s dětmi v pěstounské péči v obtížných a krizových situacích.
2. Prostřednictvím dlouhodobé spolupráce nabídnout komplexní pomoc a podporu pěstounské rodině v oblasti péče o dítě a jeho výchovy.
3. Podpořit kvalitu pěstounské péče v rodinách pomocí vzájemného setkávání a sdílení zkušeností pěstounských rodin.
4. Naplňovat potřeby a zájmy dítěte v pěstounské péči.
5. Podporovat navazování a rozvíjejí kontaktů dětí s biologickou rodinou a osobami blízkými.

## Kritéria cílů:

**Cíl 1.** kritérium a) Pracovníci jsou schopní identifikovat mimořádné situace v rodině a zajistí vhodný způsob a rozsah intervence.

Způsob zjišťování: porady týmu, supervize, zpětná vazba od klienta, popř. zpětná vazba od pracovníků OSPOD.

**Cíl 2.** kritérium a) Pracovníci spolupracují s rodinou dlouhodobě. Setkávají se s ní v intervalech minimálně 1x za 2 měsíce. Pracovníci dále v rámci týmového hodnocení projednají, zda je minimální interval dostatečný (vyhodnocuje se pouze na závěrečném týmovém hodnocení 1x za rok) a zda obsah konzultací zahrnuje témata týkající se péče o děti a výchovu. Zpětnou vazbu si zajistí i od klientů prostřednictvím hodnotícího setkání. (hodnotícím setkáním se rozumí konzultace spojená s projednáním zprávy o výkonu pěstounské péče na konci kalendářního roku).

kritérium b) Pracovníci zjišťují, zda všem klientům zajistili vzdělávání v odpovídajícím rozsahu, se zaměřením odpovídajícím potřebám klientů.

**Cíl 3.** kritérium a) Pracovníci podporují a organizují setkávání klientů, kteří o to mají zájem, zejména v rámci vzdělávacích akcí, včetně víkendového pobytu pěstounských rodin.

**Cíl 4.** kritérium a) Pracovníci v rámci týmového hodnocení projednají, zda IPOD a individuální plán zahrnuje opatření vztahující se k zajištění potřeb dítěte (vyhodnocuje se na závěrečném týmovém hodnocení 1x za rok).

**Cíl 5.** kritérium a) Pracovníci podporují a rozvíjejí navazování kontaktů dětí s biologickou rodinou, pokud je to možné a pro dítě vhodné. Pracovníci v rámci týmového hodnocení projednají, zda je tento cíl naplňována, popřípadě v jaké kvalitě (vyhodnocuje se průběžně a na závěrečném týmovém hodnocení 1x za rok).

Před koncem kalendářního roku tým provede závěrečné vyhodnocení všech stanovených kritérií, výsledek hodnocení se stane případně podkladem pro úpravu poslání a cílů do dalšího roku. V závislosti na vyhodnocení kritérií můžou být upraveny i další části metodiky služby.

Jako ukazatele hodnocení výkonu SPOD se také mohou využít stížnosti klientů týkající se poskytovaných služeb.

Pracovníci průběžně prověřují a hodnotí, zda je způsob, jakým jsou služby poskytovány v souladu se Zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, metodikou služby a etickým kodexem práce sociálních pracovníků.

## Prostředky hodnocení výkonu SPOD

Hodnocení výkonu SPOD je prováděno formou hodnotícího setkání s rodinou, týmového hodnocení a vyhodnocením dat o poskytované službě.

Hodnotící setkání s rodinou: Je uskutečňováno 1x ročně, vždy v rámci konzultace, kde je projednávána závěrečná zpráva o výkonu pěstounské péče. Pracovník v rámci rozhovoru zjišťuje zpětnou vazbu od klientů.

Týmové hodnocení: Je uskutečňováno 1x ročně v rámci týmové porady. V rámci porady jsou probírány jednotlivě všechny rodiny, se kterými je uzavřena dohoda. Každý klíčový pracovník kolegy stručně seznamuje o průběhu spolupráce s rodinou v uplynulém roce, zaměřuje se právě na aspekty související s naplňováním hodnotících kritérií.

## Hodnocení spolupráce s dalšími institucemi

Zpětná vazba o spolupráci s dalšími institucemi, zejména s OSPOD, je zjišťována průběžně rozhovory s jednotlivými spolupracujícími kolegyněmi. Ředitelka společnosti jedenkrát ročně iniciuje rozhovor s vedoucí pracovnicí OSPOD za účelem získání zpětné vazby o vzájemné spolupráci a o jejich hodnocení naší činnosti ve vztahu ke klientům.

1. Cílovou skupinou jsou rodiny s dětmi žijící v pěstounské péči = pěstouni, biologické děti pěstounů, děti svěřené na základě soudního rozhodnutí do pěstounské péče. [↑](#footnote-ref-1)
2. Tyto pojmy chápeme ve smyslu rodiny, která dítěti poskytuje péči o jeho zdraví, mravní výchovu, sleduje jeho vývoj. Zároveň jej připravuje na rozhodování o tom, co je dobré a co je špatné, jde mu v tomto směru vlastním příkladem. Vede jej k úctě k rodině a sebeúctě atd., a to s ohledem na jeho přirozené sklony, temperament a chování v různých situacích. [↑](#footnote-ref-2)