



## **Příloha č. 2**

# **Průvodce službou DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN**

**1.1.2021**

Vážení čtenáři,

pomocí tohoto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s naší službou určenou pro osoby, které mají dítě svěřené do péče. Naleznete zde základní informace o našem poslání, jak pomáháme našim klientským rodinám, i to, co doprovázení pěstounských rodin obnáší. V případě jakýchkoliv dotazů se prosím obraťte na naše pracovníky, kteří vám vaše otázky rádi vysvětlí.

## **Pravidla pro klienty služby Doprovázení pěstounských rodin**

Aby mohla naše spolupráce dobře fungovat, je potřeba dodržovat určitá pravidla. Pro jejich zpřehlednění a snazší zapamatování jsme je pro Vás sepsali do následujících bodů.

1. K osobní návštěvě kanceláře Maltézké pomoci na Wurmově 7, Olomouc využijte kontaktní dny, které jsou vždy v pondělí od 8 do 17 hod. V jiné termíny navštěvujte kancelář pouze po předchozí domluvě s Vaším klíčovým pracovníkem.
2. Telefonicky kontaktujte pracovníky pouze v pracovní dny mezi 8. a 16. hod.
3. Potřebné záležitosti řešte se svým klíčovým pracovníkem, pokud není domluveno jinak. V případě dlouhodobější nepřítomnosti klíčového pracovníka je možné kontaktovat vedoucí služby Mgr. Janu Jeklovou, a to na telefonním čísle 731 626 113, nebo na e-mailu [jana.jeklova@maltezskapomoc.cz](mailto:jana.jeklova@maltezskapomoc.cz)
4. Dodržujte termíny schůzek, a to jak s pracovníky, tak s případnými dobrovolníky. Pokud musíte schůzku z vážného důvodu zrušit, tak o této skutečnosti druhou stranu neprodleně informujte.
5. V případě elektronické komunikace s pracovníky odpovídejte na emailovou korespondenci a dodržujte pokyny v nich uvedené.
6. V případě, že nejste spokojeni s průběhem poskytované sociální služby, máte právo na podávání stížností, námětů a připomínek. Podrobný postup naleznete v dokumentu Pravidla pro podávání stížností, který jste obdrželi při podpisu Dohody o výkonu pěstounské péče.
7. O každém klientovi, který využívá naši službu, je vedena dokumentace, do níž máte právo nahlédnout - po podání písemné žádosti.
8. V případě, že by byl při výkonu služby pracovník ohrožovaný, či napadený ze strany klienta, nebo jiné přítomné osoby, a to ať již slovně, či fyzicky, může být tato situace vyhodnocena jako hrubé porušení pravidel poskytování služby. V důsledku toho může být s klientem po vyhodnocení situace rozvázána spolupráce.
9. Pracovníci služby mají ohlašovací povinnost – v případě odůvodněného/prokazatelného podezření na spáchání trestného činu musí tuto událost nahlásit na Policii ČR, týká-li se týrání či zanedbávání dětí na příslušný OSPOD.
10. Pokud s Vaší rodinou spolupracuje dobrovolník Maltézké pomoci, nesmí mít v souvislosti s výkonem své dobrovolnické činnosti žádné výdaje.

11. Na společných setkáních pro rodiny odpovídá každá osoba pečující za dítě/děti, které doprovází, není-li předem domluveno jinak.

## **Cíle a způsoby naší činnosti**

**Posláním** Maltézske pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je podpora fungování pěstounských rodin, podpora vytváření prostředí vhodného pro naplňování potřeb dítěte a jeho všestranný rozvoj.

Toto poslání naplňujeme prostřednictvím činností, k jejichž výkonu máme pověření podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí:

- **Vyhledávání dětí**, na které se sociálně právní ochrana zaměřuje (§ 6)
- **Pomoc pečujícím osobám** při řešení **výchovných nebo jiných problémů** souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a))
- Poskytování nebo zprostředkování **poradenství pečujícím osobám** při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené (§ 11 odst. 1 písm. b))
- V rámci poradenské činnosti **pořádání přednášek a kurzů** zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu (§ 11 odst. 1 písm. c))
- Činnosti zaměřené na **ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení** jejich vzniku (§ 31 a 32)
- Zřizování a provozování **výchovně rekreačních táborů pro děti** (§ 43)
- **Uzavírání dohod** o výkonu pěstounské péče podle § 47b
- Poskytování **výchovné a poradenské péče osobě pečující**, s níž pověřená osoba uzavírala dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b, při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.)

Našim **klientským rodinám**, se kterými máme uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče, nabízíme:

- **Doprovázení** (provázení osoby pečující situacemi, s nimiž se setkávají v rámci výkonu pěstounské péče, asistence při kontaktu s původní rodinou, pomoc při vyhledávání návazných služeb, pomoc při zařizování potřebných záležitostí)
- **Výchovná a poradenská péče** (pomoc při výchovných problémech, jednání se školou)
- **Zajištění krátkodobé péče o svěřené dítě**
- **Poradenství v oblasti náhradní rodinné péče, psychologická a sociálně právní problematika** (zprostředkování pomoci psychologa)
- **Preventivně vzdělávací programy pro děti** (tzv. letní tábor, tábor v době jarních prázdnin)
- **Pravidelné setkávání pěstounských rodin**
- **Vzdělávání osob pečujících v oblasti výchovy a péče o dítě**
- **Pomoc vyškolených dobrovolníků přímo v rodinách** (doučování dětí, volnočasové aktivity s dětmi, doprovod do zájmových kroužků apod.)

#### **Našimi cíli při spolupráci s klienty jsou:**

- Výchovně kompetentní osoba pečující schopna reagovat na potřeby svěřených dětí, (nastavovat hranice ve výchově, individuální přístup k dítěti s ohledem na jeho specifika, adaptaci v náhradní rodině aj.)
- Osoby pečující plní si své povinnosti a uplatňují svá práva z Dohody vyplývající
- Svěřené děti schopné přiměřeně svému věku a zdravotnímu stavu sdělit své názory a přání
- Svěřené dítě připravené na samostatný život přiměřeně svému věku a zdravotnímu stavu
- Svěřené děti s bezpečným vztahem k pečující osobě (děti pociťující dostatek lásky s naplněnými potřebami, které jsou schopné hledat bezpečí a péči u blízké osoby)
- Svěřené dítě v bezpečném kontaktu s biol. rodinou/ jinou blízkou osobou
- Naplnění pěstounské péče (navrácení dítěte do biol. rodiny/ dovršení zletilosti v PP/ přechod do dlouhodobé pěstounské péče nebo trvalé péče)

**Cílovou skupinou** jsou rodiny, ve kterých je dítě svěřeno do péče (pěstounské, poručnické), žijící v Olomouckém kraji. Dále to jsou osoby blízké dítěti či osobě pečující (biologická rodina, osoby žijící ve společné domácnosti aj.)

**Hlavní zásadou** naší práce je důraz na **zájem a blaho dítěte**. Při hodnocení práv dítěte a jeho zájmů se zaměřujeme na aspekty, jako identita dítěte, jeho přirozené vazby v rodině a s blízkými osobami, možnost vyjádřit svůj názor, vzdělání, zdraví, zranitelnost a bezpečí dítěte.

Při naší práci dbáme o **respekt k lidské důstojnosti pěstounů i dětí**, a to pomocí:

- Respektování potřeb osob pečujících a dětí,
- Respektování práv osob pečujících dětí (např. právo na vlastní názor a rozhodovat se, právo soukromí a ochranu osobních údajů, právo na důstojnost a rodinný život, aj.)
- Podpora rozvoje samostatnosti, podpora k aktivní účasti při plánování kroků spolupráce
- Posilování vazeb, či podpora kontaktu dítěte s biologickou rodinou a osobami blízkými, a to i v případě, že kontakt s nimi není možný
- Individuální přístup
- Se souhlasem osoby pečující partnersky spolupracujeme s dalšími organizacemi, se kterými se rodina setkává (Pedagogicko psychologická poradna, škola aj.)
- Transparentnost (dostupnost informací, právo nahlížet do dokumentace, předávání informací, výše poskytovaných příspěvků doprovázeným osobám pečujícím, aj.)

### **Střet zájmů**

Během spolupráce se může stát, že se klient dostane s pracovníkem do střetu zájmů. Může se jednat o tyto situace:

- Osoba pečující a pracovník rozdílně vnímají zájem dítěte
- Dítě má zájem o kontakt s biologickou rodinou, osoba pečující je proti
- Dítě se nechce s biologickými rodiči setkávat
- Osobní vztah mezi pracovníkem a osobou pečující překročil profesní hranice
- Riziko střetu rolí mezi pracovníkem a osobou pečující (např. klient je učitel dětí pracovníka; poskytovatel odborné služby, kterou pracovník využívá)

V případě, že byste se do některé z těchto situací dostali, můžete situaci řešit přímo s daným pracovníkem. V případě, že byste s řešením situace nebyli spokojeni, můžete kontaktovat vedoucího služby v rámci možnosti podávání stížností, podnětů a připomínek.

## Ochrana práv a chráněných zájmů klientů

Pracovníci služby dbají na dodržování základních lidských práv a svobod vyplývajících z Listiny základních práv a svobod i Úmluvy o právech dítěte, kterým věnují při své práci velkou pozornost. V maximální možné míře se snažíme předcházet možnému porušení práv klientů. Dbáme na zajištění práva na lidskou důstojnost, práva na rodinný život a na zajištění soukromí při spolupráci. S tím souvisí ochrana osobních a citlivých údajů o rodinách, ke kterým nemá kromě pracovníků služby a inspekcí nikdo další přístup a které jsou uloženy v zabezpečených prostorách či pod hesly v elektronické podobě. Maltézká pomoc má nastaveny mechanismy, díky kterým se předchází porušování základních práv a svobod, v případě jejich porušení, jsou nastaveny postupy, jak se tyto situace řeší. Dobrovolníky, kteří dochází do jednotlivých rodin, pečlivě vybíráme a proškolujeme, aby mohli svou činnost vykonávat kvalitně.

Speciálně se zaměřujeme na **zájem a blaho dítěte**, které je pro nás jedním z nejdůležitějších faktorů služby. Během spolupráce s rodinou aktivně pracujeme s dítětem o samotě tak, abychom mu více porozuměli, znali jeho potřeby a mohli lépe pomoci.

Pracovníci s rodinami pravidelně spolupracují a setkávají se minimálně 1x za 2 měsíce (v případě potřeby častěji). V rámci tohoto setkání mají **právo pracovníci hovořit s dítětem o samotě**. Při spolupráci sledují naplňování práv a povinností vyplývajících z dohody o výkonu pěstounské péče, v rámci čehož se zaměřují i na výchovné postupy osob pečujících. V případě podezření na užívání nevhodných výchovných prostředků, zneužívání, týrání či zanedbání péče pracovník situaci aktivně řeší s rodinou a pomáhá jí přenastavit výchovné prostředky. V této situaci se rovněž řídí dalšími pracovními postupy, které vedou k řešení konkrétní situace. Mezi ně spadá i jeho oznamovací povinnost.

Jednotlivé pracovní postupy zaměřené na ochranu práv a svobod klientů Vám mohou pracovníci v případě Vašeho zájmu podrobně vysvětlit.

## **Prostředí a podmínky**

Doprovázení pěstounských a poručnických rodin může probíhat dvojí formou. A to buď **terénní**, kdy pracovníci navštěvují rodiny přímo v jejich domovech, nebo **ambulantní**, kdy rodina dochází do kanceláře organizace. Klienti mají možnost kombinovat tyto formy. V případě potřeby (např. při asistovaném kontaktu s biologickou rodinou aj.) se mohou s pracovníkem služby setkávat i v neutrálním prostředí (mimo kancelář i domov klienta).

Naše organizace má k dispozici bezbariérovou kancelář s několika místnostmi, které jsou uspořádány tak, aby klientům umožňovaly zajištění soukromí při jednání s pracovníky. V každé z těchto místností je dětem k dispozici i dětský koutek s hračkami a kobercem na hraní. Klientům je k dispozici rovněž toaleta a je jim nabídnut teplý, či studený nápoj.

### **Kancelář Maltézké pomoci se nachází na adrese:**

Wurmova 7, 779 00 Olomouc. Pro vstup do areálu je nutné na vstupních vratech stisknout zvonek 02 (Maltézká pomoc – služby pro rodiny s dětmi), vstup do kanceláří se nachází vlevo v zadní části nádvoří.

## **Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby**

Informace o službě Doprovázení pěstounských rodin můžete získat prostřednictvím tiskových materiálů, elektronickou cestou i osobní prezentací pracovníků služby.

**Informace v tištěné formě** (především letáčky) naleznete na Magistrátu města Olomouc (Oddělení péče o rodinu a děti), ve vybraných školách, čekárnách lékařů, státních institucích a farnostech.

**Informace v elektronické podobě** jsou dostupné na našich webových stránkách [www.maltezskapomoc.cz/olomouc](http://www.maltezskapomoc.cz/olomouc) v sekci „Naše služby a dobrovolnické programy“.

V případě zájmu můžete rovněž **kontaktovat kteréhokoli pracovníka** služby Doprovázení pěstounských rodin, jenž Vám poskytne nejen základní, ale i podrobné informace. A to buď telefonicky (kontakty naleznete na našich webových stránkách, nebo na letáčcích), osobně v kanceláři Maltézké pomoci, o. p. s., nebo na některé z veřejných akcí, na nichž naše



organizace prezentuje své služby (Např. Den pro pěstounství, Parkurové závody pořádané nadací J&T aj.) Informace o změnách či aktualitách týkající se služby Doprovázení předává rodinám jejich klíčový pracovník.

Pracovníci mají rovněž k dispozici i materiály určené pro děti, pomocí nichž dětem pomáhají vysvětlit, co je to náhradní rodinná péče, kým je doprovázející organizace a jak bude s rodinou pracovat.

### **Odmítnutí zájemce o poskytnutí sociálně-právní ochrany**

Zájemci z cílové skupiny může být uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče z naší strany odmítnuto pouze v následujících případech:

- Služba má nyní naplněnou kapacitu (v takovém případě může být zájemce zařazen do pořadníku a jakmile se uvolní kapacita, pracovník kontaktuje osobu a nabídne jí uzavření Dohody).
- Zaměstnanec Maltéžské pomoci chce uzavřít Dohodu s organizací, ve které pracuje (tomuto zájemci je doporučena jiná vhodná organizace).
- Zájemce nemá faktické bydliště v Olomouckém kraji.

V případě, že zájemce o službu dorazí na setkání ve stavu, který přítomný pracovník vyhodnotí jako potenciálně rizikový (zájemce je pod vlivem návykových látek, chová agresivně aj.), nabídne pracovník zájemci přivolání lékařské pomoci a následně jiný termín setkání.

## **Podpora přirozeného sociálního prostředí**

Většina **schůzek** s klienty probíhá v **přirozeném prostředí rodiny**, tedy v její domácnosti. Snažíme se respektovat právo na soukromí a na nenarušování přirozených vztahů, proto si domlouváme schůzky v rodině s časovým předstihem a akceptujeme rodinný režim. V případě přání osoby pečující mohou setkání probíhat v kanceláři Maltéžské pomoci, popř. v jiném neutrálním prostředí dle domluvy.

Při plánování spolupráce usilujeme také o **podporu kontaktů dítěte s vrstevníky**, kdy společně s náhradní rodinou plánujeme volnočasové aktivity mezi vrstevníky nebo aktivity

vlastní vrstevníkům (volnočasové kroužky, zájmová soustředění, sportovní pobyty, letní tábory aj.)

Přibližně 1x za měsíc pořádáme také **akce pro rodiny s dětmi**, v letním období a v době jarních prázdnin preventivní prázdninový pobyt pro děti (letní, jarní/zimní tábor). Při těchto našich aktivitách mohou děti přijít do kontaktu s dalšími rodinami a mohou najít porozumění z prožívání podobné situace (některé děti se těžko uplatňují v kolektivech, proto se snažíme přizpůsobit dětský program individuálním jedincům, aby se mohl každý zapojit).

Ke spolupráci mohou být přizváni také **dobrovolníci**, kteří do rodiny docházejí a individuálně se věnují dítěti, dle stanovené zakázky, kterou může být pomoc se školním prospěchem, prostor pro sdílení, zažití zkušenosti přátelského vztahu nebo aktivity. Schůzky mohou probíhat v domácnosti dítěte, venku (hřiště, parky, příp. muzea, bazény apod.), nebo v prostorách Maltéžské pomoci.

Pro podporu sociálního fungování dítěte (potažmo jeho rodiny) v jeho přirozeném sociálním prostředí **spolupracujeme s dalšími institucemi** (orgán sociálně právní ochrany dětí – OSPOD, školy, pedagogicko psychologická poradna – PPP, příp. další instituce), pokud klient se spoluprací souhlasí, ať při plánování aktivit nebo ve zprostředkování informací o pořádaných akcích.

Podporujeme rovněž **kontakty (osobní, telefonické, písemné) s užší (příp. širší) biologickou rodinou dítěte**, pokud není styk s konkrétní osobou soudně zakázán. Je-li omezen, je nutno postupovat v souladu se soudním rozhodnutím. V takovém případě se pracovník společně s osobou pečující zaměří alespoň na budování pozitivní identity dítěte ve vztahu k rodinným kořenům. Hlavní důraz klademe na zájmy dítěte. Aktivně zjišťujeme jeho názor, zároveň také respektujeme individuální situaci každé rodiny, z hlediska vztahů a míry kontaktů s biologickou rodinou. V případě zájmu kterékoli ze zainteresovaných stran (dítě, náhradní, nebo biologická rodina) o zprostředkování asistovaného kontaktu, plánujeme toto setkání s náhradní i biologickou rodinou dítěte a pracujeme s postoji, motivací a názory zainteresovaných stran s ohledem na zájmy dítěte. Ke spolupráci je přizván i OSPOD. Realizace setkání může probíhat za naší přítomnosti, v přirozeném prostředí dítěte (tedy v rodině náhradní či domácnosti biologického rodiče nebo jiné blízké osoby). V případě potřeby zajištění neutrálního prostředí, lze využít prostor Maltéžské pomoci, kde lze zajistit prostory bezpečné se zajištěním dostatečného soukromí při setkání.

## Personální zabezpečení

Všichni pracovníci podílející se na personálním zabezpečení služby jsou pečlivě vybíráni, zaškolení a průběžně vzděláváni, aby mohli poskytovat co nejkvalitnější služby našim klientům. Tyto postupy jsou konkrétně popsány v Organizačním řádu Maltéžské pomoci.

Se zájemcem o službu Doprovázení komunikuje **sociální pracovník**, který mu prezentuje službu, seznamuje je s návrhem Dohody a následně i Dohodou včetně všech příloh. Pěstounské rodiny, které mají uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče s Maltéžskou pomocí, doprovází klíčoví pracovníci (sociální pracovníci přiřazení ke konkrétním rodinám). Ti pomáhají rodinám řešit jejich situaci, uplatňovat jejich práva a naplňovat povinnosti vyplývající z Dohody, tvoří a aktualizují s nimi individuální plán, vzdělávací plán, vykonávají SPOD (viz výše), připravují a realizují asistované kontakty, píšou pololetní zprávy, spolupracují s OSPOD aj.

Klíčoví pracovníci musí splňovat požadavky dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů na pozici sociální pracovník a jejich pracovní náplň je uvedena v Organizačním řádu Maltéžské pomoci.

Na realizaci služby se rovněž podílí **vedoucí centra**, který má oprávnění podepisovat návrh, uzavření, změny, nebo ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče.

Do spolupráce s rodinou může být rovněž zapojen **dobrovolník**, který se věnuje dětem v rámci volnočasových aktivit či doučování, a při souhlasu klienta i **stážisté** (studenti vykonávající praxi v naší službě). V obou případech jsou zapojené osoby vázány mlčenlivostí, dobrovolníci mají s naší organizací podepsanou dobrovolnickou smlouvu a procházejí zaškolením i průběžnými supervizemi/intervizemi.

## Dohoda o výkonu pěstounské péče

Dohoda o výkonu pěstounské péče (Dohoda) je veřejnoprávní smlouvou dle správního řádu, kterou uzavírá osoba pečující (pěstoun nebo poručník) s pověřenou osobou (v našem případě Maltéžská pomoc, o.p.s.). Základní procesní a obsahové náležitosti při uzavírání této Dohody se řídí ustanovením § 47b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí a § 1731-1745 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku.

## **Jednání se zájemcem o službu**

Zájemci o uzavření Dohody vedoucí služby přidělí klíčového pracovníka. Ten si se zájemcem posléze domluví telefonicky schůzku v kanceláři Maltézské pomoci a podá mu potřebné informace o službě Doprovázení.

## **Postup při uzavírání Návrhu dohody**

Na první schůzce zájemce/ů o službu Doprovázení zjistí klíčový pracovník jejich zakázku a dohodnou-li se na navázání spolupráce, je k tomu zapotřebí uzavřít tzv. Návrh dohody o výkonu pěstounské péče (Návrh dohody). Klíčový pracovník vysvětlí obsah Návrhu dohody včetně příloh a doplní vše potřebné. Dále také vysvětlí roli OSPOD v souvislosti se službou Doprovázení. Pokud chce zájemce prostudovat Návrh dohody i (s přílohami) v soukromí, s časovým odstupem, je možné zaslat zájemci vzor elektronicky nebo mu jej předat v tištěné podobě. Do připraveného formuláře Návrhu dohody je nutné doplnit potřebné údaje z průkazu totožnosti zájemce a z rozsudku o svěřeni dítěte/děti do péče. Klíčový pracovník spolu se zájemcem o službu vyplní tři výtisky Návrhu dohody a dva formuláře Žádosti o souhlas s uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče (Žádost o souhlas). Jeden Návrh dohody zůstává zájemci s ostatními nakládá klíčový pracovník tak, že jeden Návrh dohody a Žádost o souhlas si zakládá a jeden zasílá OSPOD.

Pokud osoba pečující chce pomoci se sepsáním výpovědi u předchozí doprovázející organizace/OSPOD, může s ní pracovník služby Doprovázení výpověď sepsat.

## **Postup při uzavírání Dohody**

Jakmile klíčový pracovník obdrží tzv. Souhlas s uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče od příslušného OSPOD, vypracuje Dohodu o výkonu pěstounské péče ve třech vyhotoveních a domluví se na podpisu s osobou pečující a vedoucím olomouckého centra MP.

## **Náležitosti Dohody**

Obsahem Dohody, kterou uzavírá osoba pečující s MP, je:

- Označení smluvních stran a identifikační údaje o dítěti/dětech svěřených do péče.
- Podrobnosti o osobě klíčového pracovníka.
- Informace o místě, času a formě spolupráce.

- Práva a povinnosti osoby pečující podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (viz níže)
- Práva a povinnosti doprovázející organizace.
- Informace o době platnosti smlouvy, možnosti smlouvu vypovědět a závěrečná ustanovení.

### Přílohy Dohody

- Příloha č. 1. Přehled příspěvků.
- Příloha č. 2. Průvodce službou doprovázení pěstounských rodin.
- Příloha č. 3. Poučení pro klienta o jeho právech při zpracování osobních údajů.
- Příloha č. 4. Pravidla pro podávání stížností.

Při podpisu Dohody obdrží jeden originál osoba pečující, druhý originál Dohody založí klíčový pracovník do spisové dokumentace klienta a třetí originál Dohody je doručen příslušnému pracovníkovi OSPOD. Klíčový pracovník vyhotoví také kopii Dohody, kterou předá vedoucí služby, která vyřizuje Žádost o státní příspěvek z úřadu práce. Kopie dohody je totiž přílohou této žádosti.

Na následující schůzce po podepsání Dohody se klíčový pracovník představí dětem (nebyly-li přítomny již na předchozích schůzkách), úměrně věku a rozumovým schopnostem jim vysvětlí úlohu doprovázející organizace a jejich práva související se službou Doprovázení.

**Práva a povinnosti osoby pečující vyplývající z dohody jsou:**

- Právo na poskytnutí pomoci při zajištění krátkodobé péče o svěřené dítě
- Právo na zajištění odlehčovací, tj. respitní péče
- Právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné pomoci
- Povinnost zvyšování znalostí a dovedností v oblasti péče o dítě
- Povinnost udržovat, prohlubovat a rozvíjet sounáležitost dítěte s osobami blízkými, zejména jeho biologickou rodinou a umožnit mu s ní kontakt, pokud soud svým rozhodnutím nestanovil jinak. Osoby pečující mají právo na pomoc při zajištění tohoto kontaktu.
- Povinnost osoby pečující spolupracovat s doprovázející organizací a informovat ji o všech podstatných skutečnostech.
- Ostatních práva a povinnosti vyplývajících ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí.

Všechna práva a povinnosti jsou v Dohodě o výkonu pěstounské péče podrobně rozepsaná a klíčový pracovník je prochází se zájemci o uzavření Dohody jak při podpisu Návrhu dohody, tak opakovaně při podpisu samotné Dohody o výkonu pěstounské péče.

### **Změny Dohody o výkonu pěstounské péče**

Jestliže dojde v průběhu poskytování služby Doprovázení k podstatným změnám, ať už ze strany doprovázející organizace, nebo ze strany klientské rodiny, je třeba se vzájemně o těchto změnách informovat a uvést je do Dohody pomocí Dodatku k dohodě o výkonu pěstounské péče (Dodatek). Může se například jednat o následující případy:

- Změna klíčového pracovníka
- Změna osoby pečující (vážného zhoršení zdravotního stavu, rozvod popř. úmrtí jedné z osob pečujících, příchod nové osoby pečující apod.)
- Změna bydliště osoby pečující (v případě přestěhování se mimo oblast působnosti naší organizace musí pracovník uzavřít Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou doprovázející organizací.)
- Přijetí dalšího dítěte do péče či odebrání dítěte svěřeného do péče
- Příp. další situace

Dodatek je připraven ve třech vyhotoveních, jeden zůstává osobě pečující, zbývající dva klíčovému pracovníku, který si jeden zakládá a jeden zasílá OSPOD.

### **Ukončení Dohody**

Dohoda může být ukončena:

1. Zletilostí posledního svěřeného dítěte.
2. Úmrtím osoby pečující/svěřeného dítěte.
3. Pravomocným rozhodnutím soudu o zrušení pěstounské péče (tzn. po nabytí právní moci).
4. Výpovědí ze strany osoby pečující.
5. Výpovědí ze strany doprovázející organizace.

#### **ad. 4. Výpověď ze strany osoby pečující**

Osoba pečující může Dohodu vypovědět písemně bez udání důvodu, (ačkoli bychom za jeho uvedení byli rádi, neboť nám pomáhá zlepšovat kvalitu služby). Pokud osoba pečující projeví zájem, může jí klíčový pracovník pomoci sepsat výpověď. Dnem následujícím po doručení druhé straně začíná běžet výpovědní lhůta 30 dní. Pokud osoba pečující uzavře Dohodu s

jinou doprovázející organizací, informuje o tom neprodleně klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD. Dnem uzavření nové Dohody končí výpovědní lhůta i samotná poskytovaná služba Doprovázení Maltéžské pomoci.

Pokud bude Dohoda vypovězena osobou pečující a nebude nahrazena novou Dohodou do 30 dnů ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně, upraví podrobnosti ohledně výkonu práv a povinností založených v § 47a Zákona č. 359/1999 Sb. o SPOD svým rozhodnutím OSPOD podle § 47b odst. 2.

#### **ad. 5. Výpověď ze strany doprovázející organizace**

K vypovězení Dohody ze strany Maltéžské pomoci může dojít pouze ze zákonných důvodů podle § 47c odst. 2 zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí:

1. pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se osoba pečující zavázala v Dohodě,
2. pro opakované maření sledování naplňování Dohody,
3. pro odmítnutí přijetí dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu bez vážného důvodu na straně osoby v evidenci.

V případě, že nastane situace, která může vést k vypovězení Dohody ze strany doprovázející organizace, upozorní klíčový pracovník osobu pečující nejprve ústně. Pokud důvody k vypovězení smlouvy přetrvávají, může Maltéžská pomoc přistoupit k vypovězení Dohody. Výpovědní lhůta činí 30 dní a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi osobě pečující. Tato lhůta slouží k tomu, aby mohlo dojít k efektivnímu uzavření spolupráce a osoba pečující měla dostatek času pro nalezení nové doprovázející organizace. Dnem uzavření nové Dohody končí výpovědní lhůta i samotná poskytovaná služba Doprovázení Maltéžské pomoci.

#### **Individuální plán spolupráce**

Individuální plán spolupráce se tvoří do dvou měsíců od uzavření Dohody a je jedinečnou strategií, kterou osoba pečující vytváří spolu se svěřeným dítětem a klíčovým pracovníkem. V případě potřeby a zájmu dítěte je možné k procesu plánování přizvat i biologickou rodinu dítěte či pověřenou pracovníci OSPOD. V rámci tohoto plánu dochází ke specifikování cílů vyplývajících z uzavřené Dohody, individuálních potřeb náhradní rodiny, svěřeného dítěte a osob pečujících, z aktuální situace náhradní rodiny i sociálního šetření provedeného s osobou pečující. Současně se rovněž čerpá z Individuálního plánu ochrany dítěte vypracovaného příslušnou pracovníci OSPOD. Během spolupráce se zainteresované strany snaží o naplnění

společně stanovených cílů. K jejich vyhodnocování dochází nejpozději po 12 měsících, v případě potřeby či změny situace i dříve.

## **Vybrané práva a povinnosti vyplývající z dohody**

### **1. Vzdělávání osoby pečující a tzv. Plán vzdělávání**

Klíčový pracovník společně s osobou pečující rovněž vypracovává do dvou měsíců od uzavření Dohody tzv. Plán vzdělávání, který napomáhá k rozvoji kompetencí osoby pečující a zvyšování kvality výkonu pěstounské péče. Osoba pečující je povinna splnit vzdělávání v rozsahu 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích. Klíčový pracovník vysvětlí počítání lhůty, kdy v prvním roce uzavření Dohody se jedná o poměrný počet hodin do konce kalendářního roku. Od následujícího roku je období pro 12 měsíců po sobě jdoucích počítán kalendářní rok. Plán vzdělávání tvoří osoba pečující společně s klíčovým pracovníkem nejdříve vyberou oblast, na kterou je třeba se zaměřit, a následně i vzdělávací kurzy či jiné formy vzdělávání dle dostupné nabídky a individuálních možností klienta.

Formy vzdělávání:

- Vzdělávací kurzy a víkendový vzdělávací pobyt pořádané Maltézskou pomocí

Maltézská pomoc pořádá každoročně několik jednodenních vzdělávacích kurzů a víkendový vzdělávací pobyt pro osoby pečující. Nabídku kurzů sděluje klíčový pracovník osobě pečující s časovým předstihem. Po dohodě nabízí Maltézská pomoc možnost zajištění hlídání dětí v době vzdělávání osoby pečující. V případě vícedenních vzdělávacích pobytů hradí osoba pečující náklady na cestovné a stravné. Náklady na ubytování hradí doprovázející organizace ze státního příspěvku v případě, že se jedná o nocleh mezi dny, kdy osoba pečující absolvuje každý den vzdělávání v rozsahu alespoň 6 hodin/den. V opačném případě si ubytování musí uhradit osoba pečující. Tyto kurzy jsou otevřené i osobám pečujícím, které doprovází jiné Doprovázející organizace.

- Vzdělávací akce pořádané jinou organizací

Osoba pečující může rovněž po domluvě se svým klíčovým pracovníkem využít vzdělávací nabídky jiné organizace. V takovém případě Maltézská pomoc uhradí toto vzdělání do konkrétně stanovené výše (viz *Příloha Dohody č. 1 Přehled příspěvků*) a klient je povinen po ukončení tohoto vzdělávání doložit potvrzení o jeho absolvování.

- Alternativní formy vzdělávání



V individuálních a odůvodněných případech je možnost zvolit po domluvě s klíčovým pracovníkem i alternativní formu vzdělávání skrze četbu odborné literatury, sledování vzdělávacích filmů, odborné konzultace na vybraná témata aj. Následně je nutné ověřit přínos pro osobu pečující, a to prostřednictvím formuláře *Otázky k četbě literatury* a *Otázky ke sledování filmu* i zpětnovazebního rozhovoru.

Plán vzdělávání je s klientem průběžně vyhodnocován, popř. měněn dle aktuální situace v rodině. Systematicky je pak vždy vyhodnocován a obnovován na počátku nového kalendářního roku.

## **2. Čerpání dlouhodobé respitní péče**

MP se zavazuje, že osobě pečující zajistí v každém kalendářním roce celodenní péči o svěřené dítě starší 2 let v rozsahu alespoň 14 kalendářních dnů. V rámci zajištění respitní péče realizuje v průběhu roku pobyty pro děti (preventivně vzdělávací pobyt v době jarních a letních prázdnin), o kterých jsou osoby pečující klíčovým pracovníkem informovány s dostatečným předstihem (dle individuální domluvy osobně, telefonicky či emailem) a je jim doručena pozvánka. Osoby pečující jsou informovány, že pro čerpání respitní péče si po domluvě s klíčovým pracovníkem mohou rovněž zvolit z nabídky jiných organizací pořádající pobytové akce (tábory, školy v přírodě, lyžařské výcviky aj.), příměstské tábory a zajišťující pobyty pro děti se zdravotním znevýhodněním (odlehčovací služby aj.). V opodstatněných případech je možné čerpat respitní péči také při pobytu dítěte v Diagnostickém ústavu/SVP. Ve výjimečných případech lze zajistit respitní péči také skrze osobu blízkou osobě pečující.

Klíčový pracovník společně s osobou pečující rovněž plánují čerpání respitní péče během daného roku, a to s ohledem jak na záliby a individuální potřeby/možnosti dítěte, tak i potřeby osoby pečující. Plán je s klientem průběžně vyhodnocován, popř. měněn dle aktuální situace v rodině.

Aktuální výše příspěvku na úhradu respitní péče je uvedena v příloze Dohody č. 1 - Přehled příspěvků. S výší příspěvku jsou osoby pečující předem seznámeni (v procesu při uzavírání dohody a následně při změně výše příspěvků).

## **3. Čerpání krátkodobé péče**

Osoba pečující má právo využít možnosti **krátkodobé péče** (v rozsahu maximálně několika dnů) o svěřené dítě v případech jako je pracovní neschopnost nebo při ošetřování osoby blízké, při narození dítěte nebo při vyřizování nezbytných osobních záležitostí, či při úmrtí osoby blízké. Toto právo může osoba pečující využít v případě, když není schopna zajistit osobní péči o svěřené dítě jinak, zejména druhým manželem, či členem společné domácnosti (partner, prarodič či jiný příbuzný apod.).

U vyřizování nezbytné záležitosti, jejíž datum je předem známo, je osoba pečující povinna požádat o poskytnutí pomoci co nejdříve, bezprostředně po tom, kdy se o potřebě pomoci dozví, u plánovaných záležitostí nejpozději však 14 dní před termínem, na který zajištění takové pomoci žádá.

U vyřizování akutní nezbytné záležitosti, jejíž datum nebylo předem známo, bude krátkodobá péče zajištěna prostřednictvím klíčové pracovnice osoby pečující popř. jiné sociální pracovnice služby, a to v době běžné pracovní doby. V ostatních případech bude péče zajištěna prostřednictvím osobní asistence poskytované MP, nebo zprostředkována jiným způsobem (např. hlídací agentura, rodinné centrum, atd.), na němž se klíčový pracovník s osobou pečující domluví. Využívání těchto služeb je hrazeno ze státního příspěvku doprovázející organizací, které je uvedeno v příloze č. 1 Dohody. Částku, která přesáhne tuto hranici, uhradí osoba pečující. V případě zajištění krátkodobé péče osobou blízkou[1] osobě pečující (vyjma manžela/manželky osoby pečující, kteří mají zákonnou povinnost zajistit péči o nezl. dítě svého manžela/manželky) bude této osobě uhrazena částka dle aktuální výše uvedené v příloze č. 1 Dohody - Přehled příspěvků. Proplacení této formy péče proběhne po dohodě s klíčovým pracovníkem a na základě Smlouvy o pomoci při zajištění osobní péče o svěřené dítě.

---

[1] Dle Instrukce náměstkyně pro řízení sekce sociální politiky č. 8/2019 je možno úplatu poskytnout pouze ve výjimečných případech, např. při hospitalizaci osoby pečující/v evidenci, pokud jim z právního předpisu nevyplývá povinnost při péči o svěřené děti pomáhat, a nevznikl jim nárok na ošetrovné podle zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů. Povinnost pečovat o dítě má kromě osoby pečující i jeho manžel/ka žijí-li ve společné domácnosti. Jiná osoba žijící s osobou pečující/v evidenci ve společné domácnosti takovou zákonnou povinnost nemá.

#### **4. Zprostředkování psychologické, terapeutické, nebo jiné odborné pomoci**

Osoba pečující je klíčovým pracovníkem informována, že má právo na využití psychologické, terapeutické nebo jiné pomoci, které může jako podporu využít pro sebe nebo svěřené dítě/děti, a to alespoň jednou za 6 měsíců. K využití této formy pomoci klíčový pracovník osobu pečující motivuje zvláště v případě, kdy se rodina potýká s náročnou situací související s pěstounskou péčí.

Klíčový pracovník odbornou pomoc osobě pečující zprostředkuje, tedy pomůže najít vhodného odborníka. MP osobám pečujícím může nabídnout terapeutickou pomoc Mgr. Ivety Tiché, s níž má rámcově domluvenou spolupráci pro poskytování psychologické pomoci doprovázeným rodinám. Osoba pečující po domluvě s klíčovým pracovníkem může také využít pomoci a podpory jiného odborníka.

Pro realizaci této formy pomoci může klíčový pracovník zajistit prostory konzultační místnosti MP. Osoba pečující má za účelem psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci potřebné v souvislosti s výkonem pěstounské péče nárok na příspěvek doprovázející organizace. Aktuální výše příspěvku na úhradu psychologické/terapeutické pomoci je uvedena v příloze dohody č. 1 Přehled příspěvků. V případě intenzivnější odborné pomoci, která by byla nad rámec finančního limitu se klíčový pracovník s osobou pečující domluví na výši spoluúčasti při hrazení nákladů odborné pomoci.

#### **5. Kontakt dítěte s osobami blízkými, biologickou rodinou**

Klíčový pracovník doprovází osobu pečující v naplňování zákonné povinnosti udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami blízkými, zejména s rodiči, a umožnit styk rodičů s dítětem, pokud soud svým rozhodnutím nestanovil jinak. Pokud je styk dítěte s osobami blízkými soudně omezen nebo zakázán nebo z jiného důvodu není možné, aby probíhal osobně, pracuje klíčový pracovník s osobou pečující na tom, aby mohla být podporována pozitivní identita dítěte ve vztahu k rodině, jeho původu. V případě zájmu dítěte o informace o své biologické rodině klíčový pracovník a osoba pečující spolupracují s pracovníkem OSPOD. Dále také klíčový pracovník podporuje osoby pečující v předávání informací o dítěti biologickým rodičům v případě o dítě a informace o něm projeví zájem.

V případě potřeby je klíčový pracovník osobě pečující nápomocen při zajištění kontaktu svěřeného dítěte s jeho biologickými rodiči, příp. jinými osobami jemu blízkými, a to v celém procesu, včetně poskytnutí prostor pro setkání. Pokud to situace vyžaduje, může klíčový pracovník po domluvě s OSPOD a osobou pečující zprostředkovat předání dítěte či asistenci při kontaktu.

Rolí klíčového pracovníka je podporovat kontakt dítěte s biologickou rodinou. Kromě rozhovoru s osobami pečujícími a dítětem může dle svých profesních možností využívat i další metody sociální práce (pracovní listy apod.). V případě náročné situace ve věci kontaktu svěřeného dítěte s biologickou rodinou motivuje osoby pečující popř. samotné dítě k využití možnosti psychologické a terapeutické pomoci.

## **6. Výchovná a poradenská péče**

Klíčový pracovník doprovází a podporuje osobu pečující, aby z její strany byly co nejlépe naplňovány potřeby dětí s ohledem na fakt, že vyrůstají v náhradní rodinné péči, a předcházet případným problémům.

Klíčový pracovník s rodinou pracuje na dlouhodobých tématech, která napomáhají rozvoji dítěte a posilování zdravých vztahů mezi dítětem a osobou pečující, příp. dalšími členy rodiny (např. adaptace dítěte v rodině, posílení vztahové vazby mezi dítětem a osobou pečující, podpora identity dítěte, posílení sourozeneckých vztahů, nastavování hranic a výchovné zásahy při neadekvátním chování dítěte s ohledem na specifika náhradní rodinné péče apod.).

Klíčový pracovník průběžně mapuje výchovný přístup osoby pečující a doprovází osobu pečující v jeho uzpůsobování dle individuálních potřeb a specifík dítěte. Je osobě pečující nápomocen při řešení výchovných a emočních problémů dětí (lhaní, krádeže, agresivní chování, uzavírání se do sebe, hyperaktivita, lhostejnost až apatie, výbuchy zlosti nebo vzteku, zneužívání návykových látek, ničení věcí, schovávání potravy či přejídání se, neplnění školních povinností atd.) a dalších specifických témat souvisejících s vyrůstáním dítěte v náhradní rodinné péči (např. kontakt dítěte s biologickou rodinou, budováním zdravé identity dítěte). Společně jsou hledány cesty k upravení problémového chování s ohledem na dlouhodobé hledisko (práce s příčinami, které způsobily výskyt problémového chování). Je-li to účelné, pracuje také individuálně s dítětem, nebo společně s osobami pečujícími a dítětem. V případě potřeby a zájmu osoby pečující může být klíčový pracovník nápomocen i prakticky

při kontaktu s institucemi a řešení výchovných problémů s dítětem ve spolupráci s dalšími odborníky - např. škola, psycholog, psychiatr, pracovník OSPOD či kurátor pro děti a mládež, speciální pedagog, středisko výchovné péče apod.

Kromě oblasti výchovy a péče o dítě se poradenská práce klíčového pracovníka zaměřuje na další související oblasti, které směřují k naplňování potřeb dítěte - např. finanční zajištění náhradní rodiny (vyřízení sociálních dávek, hledání zaměstnání, finanční gramotnost, vyřízení příspěvku nadace...), bytová situace aj. Pomoc klíčového pracovníka se odvíjí od individuálních potřeb, schopností a dovedností osoby pečující - na rovině poskytnutí informací či také praktické pomoci (návčik, zprostředkování kontaktu, doprovod).

## **7. Sledování výkonu pěstounské péče a spolupráce s OSPOD**

Klíčový pracovník rovněž spolupracuje s konkrétním pracovníkem OSPOD, který byl náhradní rodině přidělen. Jednou za 6 měsíců předává klíčový pracovník tomuto orgánu písemnou zprávu o naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče a aktuální situaci v rodině. Klienti jsou s obsahem této zprávy klíčovým pracovníkem seznámeni. Pokud s jejím obsahem nesouhlasí, mohou svůj nesouhlas a úpravu informací písemně vyjádřit příslušnému pracovníkovi OSPOD. Ten má rovněž právo vyžádat si zprávu v případě potřeby i kdykoli v průběhu spolupráce mimo toto pravidelné období.

## **Předávání informací**

Předávání informací o průběhu sociálně právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte probíhá v několika rovinách, vždy však s ohledem na práva dítěte i náhradní rodiny.

### **1. Klienti (děti svěřené do pěstounské péče, osoby pečující)**

První rovinou je komunikace s náhradní rodinou a dítětem v pěstounské/poručnické péči, která probíhá v rámci osobní schůzky s rodinou zpravidla přímo v rodině, popř. v prostorách Maltéžské pomoci, či v neutrálním prostředí dle domluvy. Schůzka probíhá minimálně jednou za dva měsíce, v případě potřeby častěji. Klíčový pracovník má právo hovořit s jednotlivými členy o samotě. Předávání informací může probíhat také v elektronické, písemné či telefonické podobě, dle potřeby, aktuální situace a domluvy s klientem. Veškerá komunikace

je zaznamenávána do elektronické Karty klienta (doprovázené rodiny). Klient má právo do této i tištěné dokumentace kdykoliv nahlédnout a požádat o její výtisk/kopii.

## **2. Biologické rodiny dětí svěřených do pěstounské/poručnické péče**

Druhou rovinou je komunikace s biologickou rodinou, která může probíhat v případě zájmu dítěte a dle aktuální situace, a to pouze za předpokladu, že tato komunikace není v rozporu se soudním rozhodnutím. Klíčový pracovník informuje biologickou rodinu pouze na její vyžádání a to ve věci prosperity dítěte (nepodává informace o rodinné situaci, výchovných stylech, osobě pečující, IP aj.). K předávání těchto informací dochází zejména tehdy, pokud se klíčový pracovník podílí na kontaktu s biologickou rodinou (asistované kontakty, podpora při navazování nového/opětovného kontaktu aj.), popř. na přípravě návratu dítěte do biologické rodiny.

## **3. Orgán sociálně-právní ochrany dětí-OSPOD**

Třetí rovinou předávání informací je komunikace s OSPOD. Ta má především formu půlročních psaných zpráv zaměřených na výkon sociálně-právní ochrany dítěte a dodržování Dohody o výkonu pěstounské péče. V případě žádosti pracovníka OSPOD je klíčový pracovník doprovázené rodiny povinen podat zprávu i nad rámec této půlroční lhůty. O obsahu těchto písemných zpráv je klient vždy informován. Pracovník OSPOD má možnost vyžádat si rovněž ústní, telefonické či elektronické předávání informací o aktuálním dění v rodině. Ze své iniciativy klíčový pracovník informuje OSPOD pouze v odůvodněných a mimořádných situacích, je-li to třeba v zájmu dítěte, avšak vždy s vědomím doprovázené osoby.

## **4. Další oprávněné orgány veřejné moci (policie, soudy)**

Další rovinou komunikace je předávání informací jiným orgánům veřejné moci (např. policie, soud), který je oprávněn tyto informace získat. Klíčový pracovník mu je na základě písemné žádosti předá, a to v takovém rozsahu a formě, jak je vyžadováno. I v tomto případě klíčový pracovník informuje klienta.

## **5. Další zainteresované subjekty**

Klíčovní pracovníci mohou za písemného souhlasu klienta požádat o informace související s řešením aktuální rodinné situace i další zainteresované subjekty, jako např. školy, lékaře, pedagogicko-psychologické poradny aj. Stejně tak zainteresované osoby mohou žádat

potřebné informace od klíčového pracovníka, nicméně opět nelze předávat informace o rodině bez jejího souhlasu.

## **6. Předávání informací uvnitř organizace, s dobrovolníky a stážisty**

Předávání informací o rodině může probíhat rovněž **mezi pracovníky služby** za účelem zkvalitnění poskytované služby, předávání tzv. "dobré praxe" i hledání dalších cest řešení konkrétní situace rodiny. Toto předávání informací je realizováno mezi pracovníky a probíhá zpravidla v rámci intervize, supervize, pravidelné porady týmu, stanovení zastupujícího pracovníka či předávání rodiny novému klíčovému pracovníkovi.

Jestliže do rodiny osoby pečující dochází **dobrovolník**, který spolupracuje s dítětem např. na přípravě na vyučování, nebo s ním tráví volný čas, jsou mu předány pouze informace potřebné pro výkon jeho dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci z každé návštěvy v rodině zapiší krátký záznam do formuláře *Výkaz činnosti dobrovolníka*. Tento výkaz činnosti na konci každé schůzky dobrovolníka s dítětem podepíše osoba pečující a po ukončení kalendářního měsíce jej dobrovolník předá klíčovému pracovníkovi.

**Stážista/praktikant** se během stáže/praxe setkává především s anonymizovanými informacemi. Stážista může být účasten schůzky klíčového pracovníka s rodinou po předchozím souhlasu osoby pečující, do rodiny nedochází samostatně.

Všichni zaměstnanci, stážisti, praktikanti a dobrovolníci spolupracující s klienty jsou si vědomi podepsané mlčenlivosti a toho, že mlčenlivost trvá i po skončení pracovního poměru, stáže, praxe či dobrovolnické služby. Mlčenlivost se ovšem nevztahuje na situace spojené s oznamovací povinností.

## **Změna situace**

Náhradní rodinná péče s sebou může nést řadu situací a změn, které významně zasáhnou do života rodiny.

### **Změny, na které se lze připravit**

Na některé z nich se lze v rámci individuálního plánování připravovat systematicky a dopředu. Mezi tyto změny patří např. nástup a změna školky/školy a výběr povolání, změna bydliště, změna klíčového pracovníka **popř. ustanovení zastupujícího pracovníka během**

**jeho dlouhodobé absence (2 měsíce a déle)**, dosažení zletilosti dítěte, návrat dítěte do biologické rodiny, umístění dítěte do ústavní péče, popř. na výchovný pobyt, rozvod/rozchod osob pečujících či přijetí dalšího dítěte do náhradní rodiny aj. Během tohoto procesu pracovník podporuje náhradní rodinu ve změně, která je pro dítě důležitá a v jeho zájmu. V zásadních změnách, u kterých je nutný souhlas zákonného zástupce, pracovník spolupracuje i s touto osobou do té míry, nakolik to vyžaduje aktuální situace v rodině.

### **Změny, na které se nelze připravit**

Náhradní rodina se však může setkat i s významnými změnami, na které se připravit nelze, jako je tomu v případě náhlé absence či úmrtí osoby pečující, zrušení pěstounské péče na základě předběžného opatření aj. V takových případech klíčový pracovník poskytuje rodině podporu, pomáhá rodině hledat další navazující pomoc a odborníky, v případě potřeby zprostředkuje krizovou pomoc a dále postupuje podle vnitřních pravidel služby s ohledem na aktuální situace v rodině.

Jestliže se situace náhradní rodiny změní, je povinná informovat o této změně svého klíčového pracovníka.

## **Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany**

Maltézká pomoc zpracovává o zájemcích o službu i klientských náhradních rodinách informace, které jsou pro poskytování sociálně-právní ochrany dětí nezbytné. Dokumentaci o spolupráci klíčoví pracovníci vedou jak v písemné, tak v elektronické podobě. Písemná dokumentace klientů je umístěna v uzamykatelných skříních a při jejím používání jsou všechna data chráněna. Elektronická dokumentace – Karta klienta je umístěna na Google disku MP, kde k ní má přístup klíčový pracovník ze svého Google účtu, který je chráněn přístupovým heslem. Dálkový přístup ke google účtu je chráněn dvoufázovým ověřením.

### **Nahlížení do spisové dokumentace a pořizování kopií**

**Osoby pečující** mají právo nahlédnout do své osobní spisové dokumentace (písemné i elektronické) a požádat o pořízení kopie/výpisu ze spisu. Pokud jsou v Kartě klienta zaznamenány důvěrné informace získané od dítěte a dítě nechce, aby o nich byla osoba



pečující informována, zhotoví klíčový pracovník písemný výtah bez těchto důvěrných informací.

**Děti svěřené do pěstounské péče** mají právo nahlížet do své spisové dokumentace, která se ovšem bezprostředně vztahuje k individuálním konzultacím mezi dítětem a pracovníkem. Mají také možnost zažádat o pořízení kopií z těchto individuálních konzultací. Pokud by dítě chtělo nahlížet i do jiných částí spisu, připraví klíčový pracovník písemný výtah ze spisu tak, aby nebyl ohrožen zájem dítěte, zohlední přitom i věk a mentální vyspělost dítěte. Obsah předávaných informací dítěti klíčový pracovník ústně vysvětlí a pořízené kopie spisové dokumentace dítěti předá osobně. Klíčový pracovník o situaci informuje osobu pečující, nesděluje jí ale podrobnosti o tom, co dítě zajímalo (pokud je to přání dítěte).

**Biologický rodič dítěte** má právo nahlédnout pouze do té části spisové dokumentace, kde se nacházejí informace vztahující se k prosperitě dítěte. Pokud toto není možné zajistit, klíčový pracovník zpracuje písemný výtah ze spisové dokumentace se žádanými informacemi. Kopie ze spisové dokumentace lze biologickému rodiči pořizovat jen v případě, že se jedná o zápis ze setkání, kterého se biologický rodič zúčastnil a souhlasí-li s tím i ostatní zúčastnění.

**Orgány SPOD** nemají právo nahlížet do spisové dokumentace ani z ní pořizovat kopie.

**Oprávněné orgány veřejné moci (policie, soudy)** mají právo na sdělení informací o konkrétních oblastech pouze na základě písemné žádosti. Nahlížení do spisové dokumentace je orgánům veřejné moci umožněno pouze v případě prokázání legitimacy či zmocnění. Orgány veřejné moci nemají nárok na pořizování kopií ze spisové dokumentace.

Maltézká pomoc je vázána povinností umožnit přístup k dokumentaci **pracovníkům pověřené kontrolou standardů kvality SPOD a kontrolou výkonu SPOD**. Osoby pečující jsou v případě kontroly o právě probíhající kontrole informováni.

**Stážisté ani praktikanti** přístup do dokumentace klienta nemají.

Nikomu jinému není umožněno nahlížet do spisové dokumentace pěstounských rodin, ani není dovoleno ze spisů pořizovat kopie.

Nahlédnutí do spisové dokumentace je umožněno výše uvedeným pouze na základě **písemné žádosti**. Následně po podání žádosti proběhne konzultace s vedoucí služby Doprovázení,

popř. s vedoucím olomouckého centra MP o tom, zda bude žádosti vyhověno či nikoliv a jaký bude konkrétní postup. Tyto informace jsou posléze předány žádající osobě ve lhůtě 30 dnů od podání žádosti.

**Cena pořízení výtisku ze spisové dokumentace:** Osoby, kterým je vyhověno nahlédnout do spisu a které mají zájem o vytištění kopie ze spisu, hradí náklady na tento tisk. Cena za pořízení výtisku je 3 Kč za oboustranný tisk.

## **Vyřizování a podávání stížností**

Právo stěžovat si mají všichni naši klienti, se kterými je uzavřená Dohoda o výkonu pěstounské péče. O právu stěžovat si jsou informováni při podpisu Dohody a tyto pravidla jsou jim předána v písemné podobě jako příloha Dohody (dokument nazvaný „Pravidla pro podávání stížností“.) Podrobné informace, termíny, postupy i kontakty jsou rovněž veřejně dostupné na našich webových stránkách.

Stížnosti, náměty a připomínky chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

## **Rizikové, havarijní a nouzové situace**

Rizikové, havarijní a nouzové situace jsou takové události, které zásadně vybočují z běžného provozu Maltézké pomoci a činnosti organizace a musí se neodkladně řešit. Příčina vzniku těchto situací může být ze strany klientů, zaměstnanců, třetích osob nebo mohou vzniknout selháním technického zařízení či působením přírodních živlů. K jejich vzniku může dojít jak na pracovišti, tak při terénní práci.

### **Definice pojmů**

**Riziková situace** – nastává v případě, kdy hrozí riziko zranění pracovníka nebo klienta (např. vlivem vzniklé agrese, vlivem návykových látek), zranění dalších osob, poškození majetku aj.

**Nouzová situace** – nastává v případě, kdy dochází k omezení výkonu SPOD, což je zapříčiněno vznikem nenadálé situace. Např: virová epidemie/pandemie ve společnosti, klient přichází těsně před koncem pracovní doby, uvíznutí v koloně při cestě za klientem apod.

**Havarijní situace** – nastává v případě náhlé události, která je zapříčiněna v souvislosti s technickým provozem v Maltézske pomoci a která by mohla způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí. Např. požár, výpadky sítí (PC, elektřina, voda), dopravní nehoda apod.

Základem pro předcházení těchto situací je dodržování pravidel Bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve kterých jsou pracovníci školeni. V případě, že riziková, havarijní či nouzová situace nastane, je každý pracovník povinen poskytnout veškerou možnou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.

Typů rizikových, havarijních a nouzových situací, které mohou nastat v souvislosti s klientem existuje velké množství, např.:

- Náhlé onemocnění či zhoršení zdravotního stavu zaměstnance nebo klienta
- Uzavření kanceláře kvůli epidemii
- Útek svěřeného dítěte z domu
- Dopravní nehoda služebního vozidla
- Přechodné nedostatečné personální zajištění služby
- Požár, havárie vodovodního řádu či topení v prostorách Maltézske pomoci

Klienti jsou při navazování spolupráce a dále v jejím průběhu přiměřeným způsobem seznamováni s řešením situací, které by se jich mohly týkat a které jsou ošetřeny v interní metodice organizace. V případě Vašeho zájmu Vás klíčový pracovník rovněž může seznámit s jednotlivými postupy při řešení konkrétních rizikových, havarijních a nouzových situací.

## **Zvyšování kvality sociálně-právní ochrany**

Kvalita poskytované služby a spokojenost nejen našich klientů, ale i zaměstnanců, dobrovolníků, praktikantů, orgánu OSPOD a dalších spolupracujících subjektů je pro nás velice důležitým prvkem. Rozmanité pohledy osob, které do naší služby vstupují, nebo s námi různým způsobem spolupracují, nám pomáhají porozumět potřebám i postřehům zainteresovaných osob. Proto systematicky pracujeme na zjišťování spokojenosti a zvyšování kvality služby. Spokojenost zainteresovaných stran zjišťujeme nejčastěji skrze aktivní

zjišťování názorů a spokojenosti, rozhovory, evaluační dotazníky spokojenosti, přijímání zpětné vazby aj. Při zvyšování kvality služby vycházíme také z evidence a stížností, podnětů a připomínek a kontroly následných opatření. Tým pracovníků se kvalitě služby také věnuje na pravidelných poradách, supervizích aj.