



Příloha č. 2

Průvodce službou DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN

1.1.2025

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 napsali do následujících bodů.

Spolupráce

1. K osobní návštěvě kanceláře Maltézské pomoci na Wurmově 7, Olomouc využívejte kontaktní dny, které jsou v pondělí v čase 8:00 – 17:00, další dny dle domluvy s Vaším klíčovým pracovníkem. Návštěva kanceláře v Přerově, na adrese Palackého 2833/17A je možná pouze po telefonické domluvě. Terénní forma služby probíhá v pracovní dny 8:00 -16:00, dále dle domluvy. Na telefonu a emailu je pracovník k dispozici ve stejném čase.
2. Potřebné záležitosti řešte se svým klíčovým pracovníkem, pokud není domluveno jinak. V případě dlouhodobější nepřítomnosti klíčového pracovníka Vám bude přidělen zastupující pracovník na dobu jeho nepřítomnosti. Informace obdržíte formou SMS, nebo e-mailu. Případně je možné kontaktovat vedoucí služby Mgr. Janu Jeklovou na tel. čísle 731 626 113, nebo e-mailu jana.jeklova@maltezskapomoc.cz
3. Dodržujte, prosím, 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.
4. Pro úspěšné řešení Vaší situace i osobního cíle je důležité, abyste sdělovali pracovníkům úplné a pravdivé informace. Pracovník nepřebírá odpovědnost za situaci i Vaše rozhodnutí
5. V případě, že by byl při výkonu sociální služby pracovník ohrožován, či napaden ze strany klienta, nebo jiné přítomné osoby, a to ať již slovně, či fyzicky, bude tato situace vyhodnocena jako hrubé porušení lidských a občanských práv a tím i pravidel poskytování služby Doprovázení.
6. 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, tak i na OSPOD.

BOZP a PO

7. Pokud se Vám během naší návštěvy zhorší zdravotní stav, doporučíme Vám zavolat praktickému lékaři (mírné zhoršení) a stav zkonzultovat. V případě, že Váš stav bude vážnějšího charakteru, zavoláme RZP. O totéž prosíme i my.
8. Prosíme, abyste v době probíhající schůzky před pracovníkem nekouřili. Chráníte tak i naše zdraví. Děkujeme.
9. Pokud se u Vás v domácnosti objeví infekční onemocnění, informujte svého klíčového pracovníka a domluvte se na náhradním termínu setkání.
10. V prostorách kanceláře Maltézske pomoci jsou vstupní dveře rovněž únikovým východem, který je třeba použít při nouzové situaci (např. požár, havárie vody). Předtím, pokud je to možné, informujte o dané skutečnosti pracovníka, který převezme řešení problému.
11. V případě uzavření kanceláří, např. kvůli epidemii - Vás klíčový pracovník informuje o probíhající situaci a s ní souvisejícími opatřeními.
12. Pokud dojde při jednání s pracovníkem k neúmyslnému poškození jeho, či Vašeho majetku, je potřeba situaci zdokumentovat. Klíčový pracovník Vás bude informovat o dalším postupu.

Akce pro rodiny s dětmi, preventivně výchovné tábory, dobrovolnictví

13. Pokud s Vaší rodinou spolupracuje dobrovolník Maltézske pomoci, nesmí mít v souvislosti s výkonem své dobrovolnické činnosti žádné výdaje.
14. Na společných akcích pro rodiny odpovídá každá osoba pečující za dítě/děti, které doprovází, není-li předem domluveno jinak.
15. Pokud bychom doprovázeli Vaše dítě na akci pro rodiny/během preventivně výchovného pobytu, a dojde k jeho útěku, obratem Vás budeme kontaktovat, abychom s Vámi konzultovali další postup.
16. V případě, že na preventivně výchovném pobytu dojde k úrazu, nebo onemocnění Vašeho dítěte, budete o této skutečnosti informováni, stejně tak i o dalším postupu.

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 ve znění pozdějších předpisů:

- **poskytování odborné poradenské a další pomoci a podpory** při výkonu pěstounské/poručenské/svěřenecké péče a sledování výkon pěstounské péče
- poskytování pomoci osobám, jímž byla určena **povinnost zvyšovat si znalosti** a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě

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 plnící si své povinnosti a uplatňující 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 (dětí 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 dlouhodobé i krátkodobé, poručnické, svěřenecké), 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 a 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. Maltézská 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 bezbariérové kanceláře 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.

Kanceláře Maltézské pomoci se nachází na adrese:

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

Palackého 2833/17a. 750 02 Přerov. Kancelář se nachází v přízemí vlevo.

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 letáky) naleznete na Magistrátu města Olomouc, ve vybraných školách, čekárnách lékařů, státních institucích a farnostech.

Informace v elektronické podobě jsou dostupné na našich webových stránkách www.maltezskapomoc.cz, pod jednotlivými centry (Olomouc, Přerov)

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 letácích), osobně v kanceláři Maltézké pomoci, o. p. s., nebo na některé z veřejných akcí, na nichž naše organizace prezentuje své služby (Např. Den pro rodinu 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 okresu Olomouc preventivní prázdninový pobyt pro děti (letní, 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 Maltézské 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 Maltézské 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, zaškolováni a průběžně vzděláváni, aby mohli poskytovat co nejvyšší kvalitu služby našim klientům. Tyto postupy jsou konkrétně popsány v Organizačním řádu Maltézské pomoci.

Se zájemcem o službu Doprovázení komunikuje **sociální pracovník**, který mu představuje službu, seznamuje jej s Dohodou včetně všech příloh. Pěstounské rodiny, které mají

uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče s Maltézskou 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, píší půlroční 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 Maltézské pomoci.

Na realizaci služby se rovněž podílí **vedoucí centra**, který má oprávnění podepisovat 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 vázané 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, poručník nebo osoba, která má svěřené dítě do péče jiné fyzické osoby) s pověřenou osobou (v našem případě Maltézská 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 Dohody

Na první schůzce zájemce/ů o službu Doprovázení zjistí klíčový pracovník jejich zakázku, vysvětlí obsah Dohody o výkonu pěstounské péče včetně příloh a zodpoví případné dotazy zájemce. Dále také vysvětlí roli OSPOD v souvislosti se službou Doprovázení a vzájemnou spoluprací. Dohodnou-li se na navázání spolupráce, uzavřou společně Dohodu. Pokud chce zájemce prostudovat Dohodu i (s přílohami) v soukromí, s časovým odstupem, je možné zaslat zájemci vzor elektronicky nebo mu jej předat v tištěné podobě.

Klíčový pracovník spolu se zájemcem vyplní počet výtisků Dohody dle počtu smluvních stran. Jeden výtisk Dohody zůstává osobě pečující, další založí klíčový pracovník do spisové dokumentace klienta. Stejnopis Dohody doručí klíčový pracovník příslušnému pracovníkovi OSPOD dle trvalého bydliště osoby pečující i svěřeného dítěte. Klíčový pracovník vyhotoví také kopii Dohody, kterou předá vedoucímu centra jakožto přílohu pro Žádost o státní příspěvek z úřadu práce.

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

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.

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, výpovědní důvody 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.

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 pomoci a odborného poradenství
- 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 při podpisu Dohody.



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 vyhotoveních odpovídajících počtu smluvních stran. Každá osoba pečující obdrží jeden, zbývající klíčový pracovník založí do dokumentace klienta.

Ukončení Dohody

Dohoda může být ukončena:

1. Zletilostí posledního svěřeného dítěte.
2. Úmrtím osoby pečující/svěřeného dítěte.
3. Pravomocným rozhodnutím soudu o zrušení pěstounské/poručenské péče či péče jiné fyzické osoby (tzn. po nabytí právní moci).
4. Změnou bydliště doprovázené rodiny mimo působnost služby Doprovázení
5. Výpovědí ze strany osoby pečující.
6. Výpovědí ze strany doprovázející organizace.

ad. 4. Změnou bydliště doprovázené rodiny mimo působnost služby Doprovázení

V případě, že doprovázená rodina změní adresu místa bydliště mimo území působnosti služby (Olomoucký kraj) a tím pádem není možné službu s ohledem na vzdálenost i působnosti služby poskytovat, dochází k domluvě s rodinou a Maltézská pomoc ukončí službu Doprovázení s výpovědní lhůtou 30 dnů, případně k dřívějšímu datu, pokud doprovázená rodina uzavře Dohodu s jinou organizací a o této skutečnosti informuje klíčového pracovníka.

ad. 5. 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. Výpověď musí osoba pečující klíčovému pracovníkovi předat nejpozději 30 dní před koncem daného pololetí (30. 5., 30.11.), ke kterému je možné spolupráci ukončit. Pokud osoba pečující uzavře Dohodu s jinou doprovázející organizací, informuje o tom neprodleně klíčového pracovníka a pracovníka OSPOD. Dnem uzavření nové Dohody, nebo završením daného pololetí, v němž byla výpověď v rámci výše uvedených termínů podaná, končí poskytování služby Doprovázení Maltézské pomoci.

ad. 6. Výpověď ze strany doprovázející organizace

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

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 Maltézská 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 Maltézské 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 je součástí Individuálního plánování a napomáhá k rozvoji kompetencí osoby pečující a zvyšování kvality výkonu pěstounské péče. Nejdříve si vyberou oblast, na kterou je třeba se zaměřit, a následně i vzdělávací kurzy či jiné formy vzdělávání dle dostupné nabídky a individuálních možností klienta.

V případě osob v evidenci a zprostředkovaných pěstounů se jedná o 24 hodin v době 12 měsíců po sobě jdoucích. V případě nezprostředkované pěstounské péče (svěřenectví, pěstounská péče příbuzných) se jedná o 18 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě

jdoucích. Při kombinaci zprostředkované a nezprostředkované PP je rozsah povinného vzdělávání stanoven na 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích. První období 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích počíná běžet ke dni uzavření dohody o výkonu pěstounské péče.

V případě, že má osoba pečující zájem splnit více hodin vzdělávání, než je stanovený počet hodin pro dané období, je toto možné po domluvě s klíčovým pracovníkem. Jedná se však nejvýše o dvojnásobek počtu hodin vzdělávání určený pro daný typ péče, který lze osobě pečující uznat v průběhu těchto a bezprostředně následujících 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích. V případě zprostředkované pěstounské péče může tedy osoba pečující v během 12 kalendářních měsíců splnit 48 hodin vzdělávání např. formou rozsáhlejšího kurzu. U nezprostředkované pěstounské péče se jedná o 36 hodin. V případě, že osoba pečující absolvuje více hodin vzdělávání, než je stanoveno pro 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích a současně podá výpověď ze své strany, je povinna uhradit Maltézské pomoci poměrnou část nákladů na vzdělávání převyšujících daný počet hodin.

Formy vzdělávání:

- Vzdělávací kurzy a víkendový vzdělávací pobyt pořádané Maltézskou pomocí

Maltézská pomoc pořádá každoročně několik jednodenních vzdělávacích kurzů, dle zájmu klientů i 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 Maltéžská 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. Pro čerpání respitní péče si osoby pečující po domluvě s klíčovým pracovníkem mohou rovněž zvolit z nabídky jiných organizací pořádajících pobytové akce (tábory, školy v přírodě, lyžařské výcviky aj.), příměstské tábory a zajišťujících 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.

V případě, že se osoba pečující rozhodne pro čerpání respitní péče, předá klíčový pracovník rodině dokument s názvem Potvrzení o účasti na respitním pobytu, který daná organizace rodině po absolvování pobytu dokument potvrdí. Osoba pečující následně předá toto potvrzení obsahující i potvrzení o úhradě pobytu klíčovému pracovníkovi. Na základě těchto dokumentů uhradí klíčový pracovník platbu za pobyt osobě pečující v odpovídající výši dle přílohy č. 1 Dohody - Přehled příspěvků. Výše příspěvku se odvíjí od odečtení povinné spoluúčasti osoby pečující dle příslušného počtu dnů a typu respitního pobytu. Způsob výplaty příspěvku je stanoven po dohodě s osobou pečující (v hotovosti/na účet).



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 klíčového pracovníka 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 do výše, která je uvedena v příloze č. 1 Dohody - Přehled příspěvků. Částku, která přesáhne tuto hranici, uhradí osoba pečující. V případě zajištění krátkodobé péče osobou blízkou¹ 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, případně biologické děti osoby pečující žijící ve společné domácnosti. K využití této formy pomoci klíčový pracovník osobu pečující motivuje zvláště v případě, kdy se rodina potýká s náročnou situací související s náhradní rodinnou péčí.

Klíčový pracovník odbornou pomoc osobě pečující zprostředkuje, tedy pomůže najít vhodného odborníka. Maltézská pomoc 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 Maltézské pomoci. 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 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. Odborné poradenství

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.).

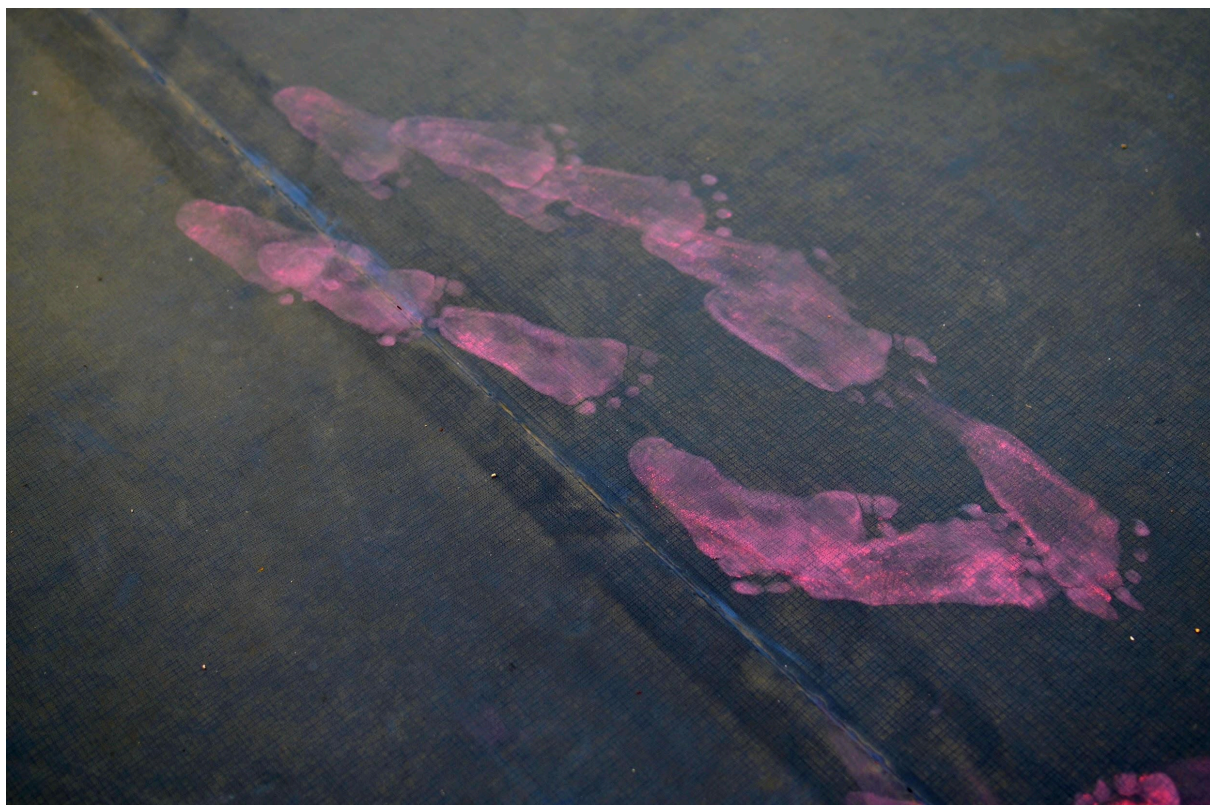
Klíčový pracovník průběžně mapuje výchovný přístup osoby pečující a doprovází osobu pečující v jeho uzpůsobování dle individuálních potřeb a specifík dítěte. Je osobě pečující nápomocen při řešení výchovných a emočních problémů dětí (lhaní, krádeže, agresivní chování, uzavírání se do sebe, hyperaktivita, 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 řešením 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 (návěst, 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 a to nejpozději do 15 dnů od vypracování této zprávy. 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 mezi náhradní rodinou a dítětem svěřeným do pěstounské/poručnické/svěřenecké péči, která probíhá v rámci osobní schůzky s rodinou zpravidla přímo v rodině, popř. v prostorách Maltézske 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. V dalších případech je člen biologické rodiny odkazován na OSPOD.

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 tohoto půlročního intervalu. 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, 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 může mít přístup do dokumentace klienta na základě vyhodnocení vedoucího služby. Do dokumentace může nahlížet, nesmí si však pořizovat žádné kopie. V případě nesouhlasu klienta s nahlížením do spisu se klient může obrátit na vedoucího služby, popř. svého klíčového pracovníka, jeho dokumentace nebude následně stážistům zpřístupněna. Stážista může být účasten schůzky klíčového pracovníka s rodinou po předchozím souhlasu osoby pečující.

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 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 náhradní rodinné péče na základě předběžného opatření aj. V takových případech klíčový pracovník poskytuje rodině podporu, pomáhá jí 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 výrazně 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 Maltézké pomoci, 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 od klíčového pracovníka doprovázející organizace získat informace o prospívání dítěte a jeho potřebách. Jsou mu předány informace pouze o dítěti, nikoli o pěstounské rodině. Osobu pečující klíčový pracovník informuje o kontaktu s biologickým rodičem za tímto účelem a podpoří ho v přiměřené komunikaci s rodičem dítěte a předávání informací z jeho strany (je-li to možné). Do dokumentace klienta přístup nemá, nemá právo ani na kopie z dokumentace. Výjimkou jsou situace, kdy probíhá společné jednání (např. asistovaný kontakt), záznam z těchto setkání si biologický rodič vyžádat může.

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.

Maltézská 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 informovány.

Stážisté, praktikanti přístup do dokumentace klienta mohou mít, nemohou z ní však pořizovat žádné záznamy (kopie, fotografie aj). V případě nesouhlasu klienta bude jeho dokumentace pro stážisty a praktikanty zneprístupněna.

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 péstounské 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 Maltéžské 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 Maltéžské 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 Maltéžské 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.

