



# **Standardy - DOTEK z. s.**

Štefánikova 36, Český Těšín

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY

pro pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č.  
359/1999 Sb., a sociálně-právní ochraně dětí

**2021**

Vydala: Mgr. Kateřina Bosáková, sociální pracovníce zapsaného spolku

Schválila: Bc. Nives Bosáková, ředitelka spolku

Účinnost od 01.09.2021

Ruší a nahrazuje: Standardy - DOTEK z. s, Štefánikova 36, Český Těšín, STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ – PRÁVNÍ OCHRANY pro pověřené osoby podle § 48 odst. 2 písm. d) až f) zákona č. 359/1999 Sb., a sociálně-právní ochraně dětí, rok 2016

**Obsah**

Obsah	2
Účel Standardy - DOTEK z. s.	3
1. Cíle a způsoby činnosti DOTEKu	3
2. Ochrana práv a chráněných zájmů	6
3. Prostředí a podmínky	10
4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti DOTEKu	11
5. Podpora přirozeného sociálního prostředí	12
6. Personální zabezpečení	19
7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců	22
8. Profesní rozvoj zaměstnanců	22
9. Pracovní postupy DOTEKu	24
10. Dohoda o výkonu pěstounské péče	30
11. Předávání informací	31
12. Změna situace	34
13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany	35
14. Vyřizování a podávání stížností	38
15. Rizikové, havarijní a nouzové situace	40
16. Zvyšování kvality sociálně-právní ochrany	41

## Účel Standardy - DOTEK z. s.

Zapsaný spolek DOTEK (dále jen „DOTEK“) je nestátní nezisková organizace která poskytuje služby ohroženým dětem, jejich rodinám a náhradním rodinám v souladu s nejlepším zájmem dítěte. Ke každému dítěti přistupujeme individuálně a snažíme se maximálně zohlednit jeho duševní a tělesný zdravotní stav, ale také původní sociální situaci.

DOTEK nabízí pěstounům oporu při jejich náročném povolání.

Účelem dokumentu „Standardy - DOTEK z. s.“ je poskytnout komplexní přehled všech aspektů činnosti DOTEKu, jeho poslání, cílech a zásadách, a to všem cílovým skupinám, jimž DOTEK poskytuje své služby. Standardy - DOTEK z. s. také slouží jako základní manuál pro zaměstnance DOTEKu, protože obsahuje základní informace o postupech a pravidlech činnosti v oblasti služeb pro klienty, personální, organizační a rovněž vzdělávací oblasti.

## 1. Cíle a způsoby činnosti DOTEKu

Program pro pěstounské rodiny v kritériu definuje své poslání a formuluje své cíle a zásady činnosti. Snažíme se zde shrnout, co můžeme našim klientům nabídnout a zároveň ukazujeme naše mantinely, ve kterých se naši zaměstnanci pohybují.

### I. Poslání DOTEKu

Hlavní myšlenkou DOTEKu je najít dětem náhradní rodinnou péči, a zároveň vytvořit skupinu schopných a milujících pěstounů, kteří dětem s jejich cestou pomohou.

Posláním a náplní práce naší organizace je zajistit dítěti co nejharmoničtější vývoj v náhradní rodině. Toho se snažíme dosáhnout prostřednictvím uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče a následně doprovázením, poradenstvím a vzděláváním náhradních rodičů.

Podporu a pomoc poskytuje organizace nejen náhradním rodinám, ale také rodinám biologickým, které se ocitly v obtížné životní situaci.

Zároveň se snažíme vytvářet stabilní zázemí pro vzdělávání a podporu pěstounů.

### II. Cíle DOTEKu

Hlavním cílem zapsaného spolku je pomoci dětem, které pocházejí z nevyhovujícího prostředí, prožít harmonické a láskyplné dětství plné porozumění.

Díličními cíli DOTEKu jsou:

- podpora harmonického vývoje dítěte;
- doprovázení, podpora a poradenství náhradních rodin od přijetí dítěte do náhradní rodiny do ukončení náhradní rodinné péče;
- zvyšování odbornosti náhradních rodičů;
- zvyšování počtu žadatelů o náhradní rodinnou péči a jejich kvalitní příprava;
- zvyšování informovanosti laické i odborné veřejnosti o problematice náhradní rodinné péče;
- podpora návratu dítěte do vlastní rodiny, podpora sounáležitosti;

- rozvoj metod sociální práce v oblasti náhradní rodinné péče a jejich následné sdílení.

### III. Cílová skupina DOTEKU

Cílovými skupinami DOTEKU jsou:

- rodiče a jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte (především osoby, které uzavřely s DOTEKem dohodu o výkonu pěstounské péče);
- děti (zejména ty, které vyrůstají v náhradní rodinné péči);
- zájemci o náhradní rodičovství;
- odborná veřejnost;
- laická veřejnost.

DOTEK si klade za cíl poskytnout své služby co největšímu počtu pěstounských rodin vzhledem k organizační struktuře a počtu zaměstnanců.

### IV. Okruhy činnosti DOTEKU

DOTEK má pověření k sociálně-právní ochraně dětí dle zákona 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí ve znění pozdějších předpisů v rozsahu:

- vykonávat činnost podle § 10 odst. 1 písm. a) a § 11 odst. 1 písm. a) až c);
- vykonávat činnost zaměřenou na ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení jejich vzniku podle § 31 a 32,
- uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče podle § 47b,
- poskytovat odborné poradenství a pomoc těmto žadatelům a poskytovat fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče § 11 odst. 1 písm. d), § 11 odst. 2 písm. c);
- poskytovat osobě pečující, s níž uzavřely dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b), výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče a sledovat výkon pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout;
- vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností § 19 odst. 1 písm. b), § 48 odst. 2 písm. g);

Pověření k výkonu sociálně-právní ochrany je vydáno s platností pro celou Českou republiku.

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

- pořádání vzdělávacích akcí, např. seminářů, školení a cyklů celoživotního vzdělání;
- pořádání volnočasových aktivit pro děti, mládež, jednotlivce, partnery, rodiny, odbornou a laickou veřejnost;
- osvětová nebo publikační činnost;
- spolupráce se všemi stupni škol v oblasti partnerské i rodičovské odpovědnosti.

Informace o jednotlivých akcích a aktivitách, které DOTEK pořádá, jsou vždy zveřejňovány na webových stránkách a Facebooku spolku.

DOTEK aktivně spolupracuje s obecními krajskými samosprávami, státními institucemi, orgány sociálně-právní ochrany a dalšími veřejnými i nesenými subjekty, které se zabývají ochranou práv dětí a péčí o ohrožené děti.

## **V. Pravidla pro řešení možného střetu zájmů zaměstnanců DOTEKu a osob z cílové skupiny**

Střetem zájmu se rozumí situace, která může bránit zaměstnanci DOTEKu pracovat s osobami z cílové skupiny nezávisle, objektivně a profesionálně. V důsledku těchto situací by pak mohl zaměstnanec DOTEKU jednat proti oprávněným zájmům a právům osob z cílové skupiny.

Zaměstnanci DOTEKu jsou prostřednictvím vnitřních pravidel společnosti, v rámci dalšího vzdělávání, intervizí a supervizí informováni a situacích možného střetu zájmu mezi nimi (DOTEKu jako organizací) a osobami z cílové skupiny. Situace střetu zájmu řeší zejména přímý nadřízený zaměstnanec, pokud vnitřní pravidla společnosti nestanoví jinak.

Možné střety zájmu mohou nastat zejména v následujících oblastech:

- vztahové; zaměstnanec DOTEKu v průběhu práce s pěstounskou rodinou naváže vztah přesahující profesionální hranice;
- pracovní; DOTEK je současně v pracovní-právním nebo dodavatelském vztahu s osobou z cílové skupiny;
- přijímání darů a služeb zaměstnanci DOTEKu od osob z cílové skupiny;
- řešení situací střetu zájmu mezi osobami z cílové skupiny (zejména mezi pěstounem a dítětem svěřeným do pěstounské péče).

V případě střetu zájmu ve vztahové oblasti nadřízený zaměstnanec vyhodnotí, zda vztah zaměstnance DOTEKu k osobě z cílové skupiny nemůže ovlivnit nestranný profesionální výkon práce, způsobit zaujatý postoj (na obou stranách) nebo vyvolávat nestandardní očekávání ze strany osob z cílové skupiny. V případě rizika střetu zájmů dochází ke změně zaměstnance DOTEKu, který osobě z cílové skupiny poskytuje služby, případně jsou přijata opatření ke kontrole činnosti příslušného zaměstnance.

DOTEK nebo zaměstnanci DOTEKu mohou být ve střetu zájmu v pracovní oblasti, pokud je DOTEK současně v pracovní-právním nebo dodavatelském vztahu s osobou z cílové skupiny. DOTEK neuzavírá dohody o výkonu pěstounské péče ani nezajišťuje přípravu zájemců o náhradní rodinnou péči osobám, které jsou členy statutárních orgánů společnosti nebo zastávají funkci ředitele společnosti, vedoucího doprovázení a regionálního koordinátora. V případě ostatních

zaměstnanců nebo dodavatelů DOTEKu je vedoucí doprovázení povinen pravidelně kontrolovat všechny zásadní úkony, které příslušný pracovník ve vztahu k pěstounské rodině činí (dodržování povinností pěstouna a zaměstnance DOTEKu, plánování a poskytování služeb DOTEKem, způsob provádění dohledu nad dodržováním dohody o výkonu pěstounské péče, vyhodnocení přípravy zájemce o náhradní rodinnou péči atd.).

Zaměstnanci DOTEKu mohou být ve střetu zájmu z důvodu přijímání darů či služeb ze strany osob z cílové skupiny. Přijetím daru může dojít u dárce k očekávání závazku ze strany zaměstnance DOTEKu, nadstandardního jednání či zvýhodňování. Z tohoto důvodu zaměstnanci DOTEKu nepřijímají od osob z cílové skupiny žádné finanční či věcné dary s výjimkou finančně nehodnotných darů (káva, drobné občerstvení, výtvarné práce dítěte atd.), jejichž hodnota nepřesahuje 100 Kč.

V situacích, kdy je zaměstnanci DOTEKu nabízen osobami z cílové skupiny dar, zaměstnanec vysvětlí důvody nemožnosti přijetí daru vzhledem k platným pravidlům DOTEKu. Cílem rozhovoru je pochopení odmítnutí daru tak, aby dárce toto odmítnutí přijal pozitivně.

V případě střetu zájmu osob z cílové skupiny (například pěstouna a dítěte svěřeného do pěstounské péče) je v každé situaci upřednostňován zájem dítěte.

Nastalé situace střetu zájmu jsou vyhodnocovány z pohledu prevence jejich opakování a případné úpravy vnitřních pravidel a metodických postupů společnosti.

## **2. Ochrana práv a chráněných zájmů**

### **I. Pravidla pro předcházení možného porušování práv**

- Zaměstnanci DOTEKu (klíčový pracovník, koordinátor - ředitelka) splňují odbornou způsobilost dle zákona č. 359/1999 Sb.;
- DOTEK má zpracované metodiky a standardy kvality pověřené osoby;
- zaměstnanci DOTEKu se dále vzdělávají a absolvují metodické workshopy;
- zaměstnanci DOTEKu využívají intervize a supervize;
- ředitelka má nastavený systém kontroly práce a spisové dokumentace – na základě něj může vyslat do rodiny jiného pověřeného pracovníka;
- sporné kazuistiky nebo specifické postupy konzultují vždy spolu 2 klíčoví pracovníci

### **II. Práva dítěte**

Právo dítěte na péči, právo znát své jméno, právo znát své rodiče, respektovat názor dítěte. Jak chápeme právo v systému práce pověřené osoby – dítě má odpovídající péči, kontakt s vrstevníky, rozvíjí svůj talent, má možnost kontaktu se svou původní rodinou, minimalizace deprivace dítěte.

Pověřená osoba zjišťuje názor dítěte a přikládá mu váhu, pokud se jich tato situace týká.

Příklady situací a otázek při komunikaci s dítětem:

1) Zjišťování názoru dítěte je vždy prováděno s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se.

2) Během návštěv v rodině.

3) Během vzdělávání (hlídání na klasickém či víkendovém vzdělávání).

4) Když se řeší kontakty s biologickou rodinou:

- rodič se chce setkat s dítětem, dítě to odmítá;
- dítě se chce setkat s rodičem, pěstoun to odmítá;
- dítě se chce setkat s rodičem, rodič to odmítá;
- ozývají se sourozenci, prarodiče dítěte a ostatní osoby blízké.

– Typy kontaktu: osobní, telefonický, písemný, elektronický, sociální sítě.

5) Při tvorbě individuálního plánu ochrany dítěte.

6) Při zprostředkování kontaktu s odborníky, zprostředkování odborných služeb.

7) Při zajištění krátkodobého hlídání a respitní péče.

8) Při kontaktech s rodinou: pokud vnímáme, že pěstoun či rodič bagatelizuje přání dítěte, snažíme se jeho přání pojmenovat a upozornit na jeho důležitost, vnímat a reagovat na přání dítěte s přihlédnutím k jeho věku a schopnosti samostatně se rozhodovat. Zároveň si uvědomujeme právo, že ne všechna přání lze splnit a nemůžeme vyžadovat, aby se rodina zachovala podle našeho doporučení.

### III. Komunikace s dítětem i rodinou při zjišťování porušení práv

Příklady otázek, které lze při komunikaci s dítětem uplatnit v různých situacích, zejména při návštěvě v rodině; je potřeba jejich modifikace při komunikaci s mladším dítětem (5–6 let a níže):

- Jak si rád hraješ?
- Co děláš nejraději, když nejsi ve škole?
- Na co se rád díváš v televizi?
- Co tě ve škole baví?
- Co tě ve škole nebaví?
- Stalo se ti někdy ve škole, že by tě spolužáci bili nebo ti nadávali? Jaký důvod to mělo? Řekl jsi to někomu?
- Chodíš do nějakého kroužku? Do jakého? Chtěl bys do nějakého kroužku chodit?
- Když máš nějakou starost, komu se s ní můžeš svěřit?
- Kdo ti pomáhá s přípravou do školy, píše s tebou úkoly?
- Za co tě pěstouni chválí?
- Co ti pěstouni vytýkají?
- Trestají tě pěstouni za něco?
- Když tě pěstouni chtějí potrestat, jak to dělají?
- Je něco, co spolu se sourozenci (dalšími dětmi v rodině) rádi děláte? Hraješ si s některým z dětí raději?
- Hádáte se společně se sourozenci (dalšími dětmi)?

- Jak se doma cítíš? Co je ti doma příjemné? Co ti doma vadí?
- Povídáte si s pěstouny, odkud jsi k nim přišel? Co ti řekli o mámě (tátovi, sourozencích, babičce, dědečkovi)?
- Chtěl by sis o nich povídat? Chtěl by ses s nimi vidět? Vídáš se někdy s nimi? Co společně děláte?

Vyhodnocení situace dítěte je v kompetenci klíčového pracovníka, má k tomu tyto nástroje:

- posouzení odborníkem;
- vlastní znalosti z odborné literatury a dalšího vzdělávání, srovnání s běžnou normou společnosti;
- supervize, intervize, konzultace s metodikem programu;
- legislativa.

#### **IV. Definice oblastí, ve kterých by mohlo dojít k porušení těchto práv**

Porušení práva dítěte pěstounem:

- sociální izolace (neumožnění kontaktu s vrstevníky a původní rodinou, nerozvíjení talentu);
- zanedbání péče a týrání dítěte;
- prohlubování deprivace.

#### **V. Postup v případě porušení těchto práv**

Postup v případě porušení práva dítěte pěstounem:

Klíčový pracovník vyhodnotí situaci dítěte a rozhodne, zda je třeba ji řešit v součinnosti s orgány trestního řízení či oddělením sociálně-právní ochrany. V případě, že ano, postupuje dál podle řešení nouzových a havarijních situací. V případě, že ne, postupuje dál v následujících bodech:

- zrealizuje rozhovor s rodinou a popíše situaci, stanoví, zda je rodina schopna si pomoci vlastními zdroji; pokud ano, postupuje dál podle níže stanoveného postupu, pokud ne, vybere jiný postup řešení (odborník, dovozování pěstouna, jiné služby);
- aktivizuje rodinu – společně s ní bude hledat v rodině vlastní zdroje pro řešení vzniklé situace, např. zapsání dítěte do kroužku, vyhledání odpovídající volnočasové aktivity podle talentu dítěte, oslovení příbuzných nebo rodičů z původní rodiny, realizace setkání apod.;
- stanoví postup intervence společně s rodinou – kdo, co, jak a kdy udělá;
- vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, bude klíčový pracovník nastavovat jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při spolupráci s odborníkem:

- o vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že rodina bude potřebovat pomoc odborníka, stanoví společně s rodinou konkrétní odbornou pomoc či konkrétního odborníka
- stanoví postup intervence společně s rodinou – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda rodina sama osloví odborníka či nějakého vyhledá a do kdy to udělá, nebo zda rodinu objedná klíčový pracovník apod.)
- vyhodnocení intervence – pokud nedošlo k nápravě, bude nastavovat jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při dovozování pěstouna:



- po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že pěstoun bude potřebovat pro změnu situace do vzdělání v určité oblasti, stanoví klíčový pracovník společně s pěstounem konkrétní téma vzdělávání či konkrétní kurz, lektora;
- stanoví postup intervence společně s pěstounem – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda si pěstoun vyhledá kurz sám, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, jakou formou bude do vzdělávání probíhat – kurz, odborná literatura, konzultace s odborníkem apod.);
- vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, nastaví jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při využití služeb:

- o vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že rodina bude pro změnu situace potřebovat jiné služby, stanoví klíčový pracovník společně s rodinou konkrétní služby, např. odbornou pomoc psychologa;
- stanoví postup intervence společně s rodinou – kdo, co, jak a kdy udělá (např. zda si rodina objedná dodavatele služby sama, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, do kdy bude služba realizovaná apod.);
- vyhodnotí intervenci – pokud nedošlo k nápravě, nastaví jiný postup.

Pokud žádný z výše uvedených postupů nepovede k nápravě, bude klíčový pracovník konzultovat situaci s ředitelkou; následně bude stanoven konkrétní postup nebo může být klíčový pracovník odkázán na havarijní a nouzové postupy – viz komunikace s místně příslušným oddělením sociálně-právní ochrany dětí.

Postup při porušení práv dítěte zaměstnancem:

- zjištění porušení práva – stížnost pěstouna, jiného zaměstnance či další osoby; zaměstnanec, který stížnost zaregistruje, bude informovat nadřízeného;
- ředitelka zahájí šetření, v odůvodněných případech může nahlásit událost orgánům činným v trestním řízení;
- další postup bude stanoven na základě aktuálních pokynů vyplývajících z jednání ředitelky.

Postup při porušení práv ze strany ředitelky pověřené osoby, která vystupuje v roli klíčového pracovníka:

- zjištění porušení práva - stížnost pěstouna, zaměstnance či další osoby; ředitelka je neprodleně o stížnosti informována anebo informuje k této věci pověřeného zaměstnance, že takovou stížnost na svou osobu obdržela;
- tento zaměstnanec situaci vyhodnotí, případně provede doplňující šetření s ředitelkou a osobou, která stížnost podala;
- následně dojde k nápravě situace (například ředitelka, která vystupuje v roli klíčového pracovníka, se omluví za své jednání a po domluvě se zaměstnanci dojde ke změně klíčového pracovníka, jelikož byla narušena důvěra).

### 3. Prostředí a podmínky

DOTEK má provozovnu od jara 2019 v pronajatých prostorech na adrese Střelniční 215, Český Těšín. Prostory nachází v prvním patře bytového domu v centru města, v dosahu autobusové a vlakové dopravy.

Prostory plně odpovídají potřebám cílových skupin, jsou důstojné a zaručují klientům nerušené soukromí.

#### I. Technické vybavení

Součástí bytové jednotky jsou 3 pokoje, předsiň, WC, dvě úložné komory, kuchyň a balkón. Prostory jsou ve velmi dobrém stavu, slunné, s plynovým topením, teplou a studenou vodou.

S pronajímatelkou byla podepsána smlouva na dobu neurčitou a dle předběžné dohody lze tedy počítat s dlouhodobým pronájmem v těchto prostorech.

Jedna z místností není využívána naší organizací, ale je v ní umístěno taneční studio. Nicméně v tuto chvíli je zavřené a funguje pouze tehdy, když nikdo nevyužívá prostory DOTEKu.

Velká místnost má několik využití – v jedné její části je pracovní koutek sociálních pracovníků, v další části se nachází posezení pro klienty. Probíhají tady veškeré kontakty s pěstouny, doprovázení, pracovní schůzky, atd. Místnost disponuje také flipchartem, takže je využívána na školení a menší terapeutické skupiny. Druhá místnost slouží jako herna pro děti.

Klienti mají velmi dobré sociální zázemí. Na chodbě si maminky mohou postavit kočárek, kolo atd. Pokoje vybaveny základním kancelářským nábytkem, sedací soupravou, nábytkem pro děti a hračkami.

#### II. Materiální vybavení

Pracovníci mají na pracovišti k dispozici:

- výpočetní techniku s připojením na internet;
- mobilní telefon;
- tiskárnu;
- další vybavení dle potřeb pobočky, především uzamykatelné skříňky na osobní dokumentaci klientů a na běžné osobní věci;
- flipchart;
- základní kancelářské vybavení, sedací soupravu;
- drobnou elektroniku dle potřeby pobočky (např. varná konvice, rádio);
- možnost využití auta (soukromého pro služební účely).

#### III. Pro klienty a jejich děti je k dispozici:

- vhodné a bezpečné materiální vybavení (hračky, kreslicí potřeby, dětské knihy);
- informační materiály, odborná literatura;
- v herně mají děti pohodlné posezení, stolečky pro batolata, možnost si hrát na zemi.

#### IV. Hygienické podmínky

Klienti i pracovníci mají k dispozici WC. Umyvadlo se nachází v kuchyni. Po domluvě s majitelkou bude do budoucna zřízeno umyvadlo přímo na toaletě. Ve všech prostorách DOTEKU se provádí pravidelný úklid svépomocně. Budova je napojena na zdroj pitné vody prostřednictvím veřejného vodovodu.

#### **V. Kniha úrazu - evidence úrazů na pracovišti**

V případě úrazu klienta, dobrovolníka nebo pracovníka je k dispozici lékárnička první pomoci. Na pracovišti se nachází kniha úrazů, kde se evidují případné úrazy. Za metodické a organizační vedení pobočky při zabezpečování všech potřeb a náležitostí BOZP zodpovídá ředitelka.

V přízemí v budově je umístěn pěnový hasicí přístroj. Požární bezpečnost je v kompetenci majitelů domu.

#### **VI. Pracovníci a klienti v případě potřeby mohou využít:**

- návleky na boty;
- desinfekci;
- jednorázové rukavice.

## **4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti DOTEKU**

### **I. Informační leták**

Informace o službách DOTEKU pro pěstounské rodiny, případně zájemce o pěstounství, byly předány cílové skupině na základě referencí stávajících klientů, pracovníků OSPODŮ, osobních kontaktů, propagace na webových stránkách nebo médiích.

Informační leták má rozměr A5 a je k dispozici také na webových stránkách [www.dotekzs.cz](http://www.dotekzs.cz) nebo v tištěné formě v prostorách DOTEKU, ale také na dalších pracovištích sociálně-právní ochrany dětí.

OSPODY a krajský úřad rovněž mají k dispozici leták s aktuální nabídkou školení, které v rámci DOTEKU pořádáme.

Jednotliví zaměstnanci také mají k dispozici tištěné vizitky.

### **II. Webové stránky**

Webové stránky a e-mailové adresy byly zcela nově vytvořeny a nemají nic společného s původním DOTEKEM o.s.

Webové stránky byly aktualizovány v únoru 2021 a jsou již ve finální podobě. Samozřejmě je pravidelně doplňujeme o různé aktuální informace.

### **III. Facebook**

Na Facebooku má DOTEK profil *dotekzs*, kde se klienti, veřejnost nebo potencionální zájemci mohou dozvědět o aktuálním dění nebo nás prostřednictvím této platformy kontaktovat.

Rovněž je to místo pro možný nábor nových pěstounů skrz placených příspěvků.

#### **IV. Média**

DOTEK působí nejen na Těšínsku, ale má své klienty i z jiných měst Moravskoslezského kraje. Nejvíce mediálně známou akcí pořádanou DOTEKem, je každoroční seminář k problematice náhradní rodinné péče, která má již své příznivce v celém Moravskoslezském kraji. Informace o službách DOTEKu jsou každým rokem inovovány v „Průvodci sociálních služeb“ v Českém Těšíně. O větších akcích informuje DOTEK také pracovníky okolních OSPODů. Zástupce DOTEKu se pravidelně účastní setkání sekce „Rodina a děti“ v rámci Komunitního plánování.

Naši pěstouni a ředitelka organizace se také zapojili do projektu „Dejme dětem rodinu“, který vytvořil MSK.

#### **V. Označení budovy**

Se souhlasem majitele domu, byla informační tabule, s nápisem DOTEK z.s., připevněna na viditelném místě budovy.

#### **VI. Manuál pěstouna**

Každý klient má zaveden spis, který skládá ze:

- spisové dokumentace pěstounů;
- dítěte v pěstounské péči;
- potvrzení o vzdělávání pěstounů.

Průběžně je dokumentace doplňována o nové zprávy, výsledky šetření, doprovázení atd. Dosud nebyl žádný zájemce o poskytování sociálně - právní ochrany pracovníkem DOTEKu, jako pověřené osoby, odmítnut.

## **5. Podpora přirozeného sociálního prostředí**

Pověřená osoba podporuje děti ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím, zejména podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.

### **I. Definice přirozeného prostředí pro děti v náhradní rodinné péči**

Za přirozené prostředí pro děti v náhradní rodinné péči je považováno prostředí nejvíce podobné rodinnému systému. Toto prostředí by mělo být zajištěno v pěstounské rodině či adoptivní rodině (osvojení). Opakem přirozeného prostředí v náhradní rodinné péči je prostředí ústavní péče.

### **II. Způsoby a formy podpory dětí v navazování a udržování vztahů s přirozeným sociálním prostředím**

Doprovázející organizace DOTEK, reaguje na potřeby pěstounských rodin a podporuje osoby pečující ve vztazích s přirozeným sociálním okolím dítěte. Pomocí individuálních rozhovorů mapují pracovníci situaci v náhradní rodině ve vztahu k danému tématu. Klíčoví pracovníci vedou a motivují pěstouny k práci s dítětem v rámci jeho podpory zdravé identity pomocí vzdělávacích

kurzů zaměřených na rozvoj zdravé identity dítěte, na seznámení pěstounů s asistovanými kontakty atd. Pěstouni mohou využívat metodu Knihy života.

### **III. Postupy a motivační postoje pro podporu náhradních rodičů s tímto tématem**

Doprovázející organizace DOTEKu, reaguje na potřeby pěstounských rodin a podporuje osoby pečující ve vztazích s přirozeným sociálním okolím dítěte. Pomocí individuálních rozhovorů mapují pracovníci situaci v náhradní rodině ve vztahu k danému tématu. Klíčoví pracovníci vedou a motivují pěstouny k práci s dítětem v rámci jeho podpory zdravé identity pomocí vzdělávacích kurzů zaměřených na rozvoj zdravé identity dítěte, na seznámení náhradních rodičů s asistovanými kontakty atd. Pěstouni mohou využívat metodu Knihy života.

### **IV. Proces a průběh asistovaných kontaktů s původní rodinou a blízkými dítěte**

Asistovaný kontakt (AK) je kompletní proces začínající přípravou na setkávání dítěte vyrůstajícího v náhradní rodinné péči s příbuzným pod vedením odborného pracovníka. Služba zahrnuje setkávání, provázení při realizaci setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt, ošetření po setkání a jeho hodnocení s odborníkem. Asistovaný kontakt zahrnuje přípravu setkání i když výstupem nemusí nutně být samotné setkání. Asistovaným kontaktem se myslí také komplexní řešení otázky kontaktů dítěte svěřeného do pěstounské péče s osobami, které o kontakt s dítětem mají zájem, nebo s nimiž projevilo zájem se kontaktovat dítě nebo pěstoun. Může jít např. o nastavení podmínek kontaktů, konzultování průběhu realizovaných kontaktů, supervize probíhajících kontaktů atd. Poskytování služby zahrnuje přípravnou fázi, dále fázi realizace písemného kontaktu a fázi realizace asistovaných setkávání dítěte s příslušnou osobou:

#### **PŘÍPRAVNÁ FÁZE**

- V této fázi jsou realizovány přípravné schůzky jednotlivých uživatelů (zvláště pěstounské rodiny a zvláště osoby, která má zájem o kontakt) s klíčovým pracovníkem, schůzky s psychologem a společná setkání uživatelů s klíčovým pracovníkem a pracovníkem OSPOD. Asistovaný kontakt není možné realizovat bez předchozí přípravy s pěstouny, dítětem, původními rodiči či jinými příbuznými dítěte odděleně.
- Přípravná fáze slouží k upřesnění zakázky jednotlivých uživatelů, zjišťují se podrobnější informace důležité pro službu a nastavují individuální podmínky poskytování služby (zjišťují se informace o původní rodině, která má zájem o kontakt s dítětem, zájem dítěte, jak je dítě pěstouny připravováno...).
- Délka přípravné fáze je vždy individuální a přizpůsobená potřebám uživatelů a především dítěti. Klíčový pracovník věnuje velkou pozornost objasnění a pochopení pravidel služby uživatelům a připravuje je na různé situace, které mohou nastat.

#### Společná setkání uživatelů s klíčovým pracovníkem a pracovníkem OSPOD

- Je žádoucí, aby před zahájením realizace služby AK (a především pokud se zvažují osobní setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt) měli pěstouni možnost nejdříve navázat

kontakt s osobou, která má zájem o kontakt, za přítomnosti klíčového pracovníka a bez přítomnosti dítěte. Je-li to třeba, může být přítomen i sociální pracovník OSPOD. Ten může v některých komplikovaných případech pomoci v nastavení pevných hranic a podmínek kontaktů, působit ze své pozice autority, také může pěstounům signalizovat smysl a potřebu kontaktů pro dítě (v jiných případech ale naopak přítomnost více lidí může dohodu znesnadňovat). Sociální pracovník OSPOD schvaluje konečnou dohodu.

- Cílem tohoto setkání je vzájemné seznámení uživatelů a domluvit se, jak bude vypadat poskytování služby AK a jaké budou individuální podmínky. Ty se uvádí do dohody. Jsou vysvětleny poslední nejasnosti ohledně služby a zodpovězeny všechny otázky. Toto setkání může také pomoci eliminovat střety a možné neshody, které by mohly narušovat samotné osobní setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt. Také může pomoci uživatelům vyjasnit si některá témata, případně ventilovat své negativní pocity.
- Toto setkání by mělo usnadnit pozdější komunikaci mezi pěstouny a osobou, která má zájem o kontakt, zmírnit napětí a rozpory mezi těmito stranami. Pěstouni mohou toto setkání také využít k seznámení druhé strany s tím, v jakém psychickém a mentálním stavu se děti nacházejí, a jak s nimi tedy komunikovat, jaká témata mohou být například citlivá. Také je mohou například informovat o různých zdravotních omezeních dítěte, která mohou souviset s kontakty. Pro dítě je pak pozitivní zkušeností, pokud se podaří na osobním setkání docílit přirozenou a nenucenou komunikaci mezi pěstouny a osobou, která má zájem o kontakt.

## **FÁZE REALIZACE PÍSEMNÉHO KONTAKTU**

- Tato fáze předchází samotnému osobnímu setkání dítěte s osobami, které projevily zájem o kontakt.
- Písemným kontakt je zprostředkován pomocí pošty nebo e-mailu. Písemný kontakt se doporučuje započít před osobním kontaktem obzvláště tehdy, pokud dítě s osobou, která má zájem o kontakt, po dlouhou dobu nebylo v kontaktu.
- V průběhu písemného kontaktu se uživatelé vždy domluví na pravidelných setkáních s klíčovým pracovníkem, případně také s psychologem, a jejich průběh individuálně konzultují. Konkrétní podoba konzultací je součástí dohody. Je také možné a přínosné písemným kontaktem doplňovat setkání osobní.

## **FÁZE REALIZACE ASISTOVANÝCH SETKÁNÍ**

### Asistované setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt

- Příprava klíčového pracovníka na asistované setkání zahrnuje vytvoření představy o tom, jaký bude program setkání. To klíčový pracovník domlouvá s uživateli na předchozích schůzkách, poskytuje jim prostor pro vlastní iniciativu a podporuje je v jejich aktivním přístupu k setkáním. Je velmi důležité, aby situace asistovaného setkání byla pro všechny co nejpřirozenější. Na začátku klíčový pracovník seznámí účastníky a napomáhá kontaktu tím, že vhodně zasahuje, předává slovo a vybízí jednotlivce ke společné aktivitě, která byla dohodnuta, nabízí nějaké společné téma hovoru. Snaží se o vytvoření a udržení přátelské atmosféry a zajištění bezpečí především dítěti.

- S malými dětmi může navazovat kontakt prostřednictvím různých her a hraček. U starších se může ptát na jejich zájmy, oblíbenou činnost, kamarády atd.
- Na konci setkání dá klíčový pracovník uživatelům prostor na zpětnou vazbu k setkání (za přítomnosti dítěte pouze tehdy, pokud je to vhodné s ohledem na jeho věk a schopnosti). Klíčový pracovník se domluví s jednotlivými uživateli na průběžné schůzce, a tak jim je dána možnost s ním mluvit samostatně a vyjádřit své pocity, obavy, přání apod. (viz níže). Uživatelé by měli vědět, že mají oporu v klíčovém pracovníkovi a jestliže to budou potřebovat, mohou kdykoliv zavolat a domluvit si s klíčovým pracovníkem schůzku. Jestliže asistovaná setkání probíhají dlouhou dobu bez problémů a účastníci dobře spolupracují, může se později přejít k asistovaným předáváním, kdy je klíčový pracovník přítomen pouze u předání dítěte osobě, která má zájem o kontakt, a pak je znovu přítomen při předání dítěte zpět pěstounům na konci setkání.

#### Průběžné schůzky s jednotlivými uživateli služby

- V průběhu mezi jednotlivými osobními setkáními klíčový pracovník uskutečňuje zvlášť individuální schůzku s osobou, která má zájem o kontakt s dítětem, a zvlášť individuální schůzku s pěstouny. Tyto schůzky mohou probíhat jak v prostorách poskytovatele, tak v přirozeném prostředí uživatele, tedy u něj doma. Vše záleží na společné domluvě. Podle věku dítěte a úrovně jeho rozumové vyspělosti se mohou uskutečňovat i samostatné schůzky klíčového pracovníka s ním (pokud se konají zvlášť samostatné schůzky s dítětem, je forma těchto schůzek přizpůsobena vždy jeho věku a vyspělosti).
- Na schůzkách osoby, která má zájem o kontakt, s klíčovým pracovníkem se společně vrací k uplynulému setkání, hodnotí jeho průběh, navrhují program dalších setkání. Osoba, která má zájem o kontakt s dítětem, má tak možnost ventilovat své emoce, mluvit nahlas o svých obavách apod. Klíčový pracovník jí pomáhá zpracovat své pocity vyplavené v průběhu setkání a poskytuje jí podporu. V průběhu osobních setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt, i na schůzkách mezi osobními setkáními klíčový pracovník zjišťuje a sleduje, jak dítě setkání prožívá. K tomu jsou vhodné návštěvy klíčového pracovníka přímo v pěstounské rodině. Klíčový pracovník s pěstouny hodnotí průběh setkání, reakci dítěte a způsob, jak pěstouni s dítětem pracují. Vede pěstouny k podpoře dítěte jak při setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt, tak i mezi jednotlivými setkáními a dává pěstounům doporučení, jak je možné s dítětem ještě pracovat. (Například může vyrobit pro rodiče dárek, donést jim svou nedávno pořízenou fotku, poslat jim pozdrav z tábora či z výletu apod.) Důležité je, aby se o těchto setkáních v pěstounské rodině hovořilo a přistupovalo k nim pozitivně. Dítě se tak může na setkání lépe připravit a těšit. Klíčový pracovník, pokud je to vhodné, může s dítětem individuálně pracovat a podporovat ho tak v kontaktech. V případě, že setkání již probíhají dlouhou dobu bez problémů a klíčový pracovník je v pravidelném kontaktu s uživateli, je možné, aby proběhla konzultace mezi setkáními telefonicky.

#### Ošetření po proběhnutém setkání



- Po každém realizovaném osobním setkání dítěte s osobou, která má zájem o kontakt, je potřeba provést ošetření všech přítomných, především dítěte, ale také pěstounské rodiny a osoby, která má zájem o kontakt. Protože situace dítěte žijícího odděleně od své původní rodiny je nepřírozená, vyplavují se často nečekané pocity – někdy bezprostředně po setkání, jindy až s odstupem. U dětí často dochází k idealizaci a ke vzniku pocitů, které jim potom komplikují vztah s pěstouny. Psycholog může pomoci dítěti tyto pocity identifikovat a zpracovat. Často je vhodné doplnit psychologickou péči o dítě i společnou prací s pěstounskou rodinou. U náhradních rodičů se díky setkáním dostává do popředí jejich náhradní rodičovství, zvýrazní se to, co pěstouni někdy vytěsňují (např. fakt, že jejich rodičovství není biologické). V případě, kdy se dítě v rámci služby setkává se svými rodiči, je možné rodičům pomoci při zpracovávání pocitů, a tím zabránit zoufalým krokům, které náhradní rodinu poškozují a ohrožují.
- Ošetření bezprostředně po setkání: Klíčový pracovník nebo psycholog zjišťuje úroveň psychického komfortu zúčastněných, zejména dítěte, hned po skončení setkání. Podle potřeby se uskuteční následný rozhovor s uživatelem, případně poskytne další potřebnou péči.
- Ošetření s časovým odstupem: Klíčový pracovník zjišťuje s časovým odstupem, nejčastěji jednodenním, potřeby dítěte a dalších uživatelů po proběhnutém setkání. Ošetření s časovým odstupem je možné realizovat v rámci průběžných schůzek. V případě potřeby domluví schůzku s psychologem.

#### Provázení pěstounské rodiny po kontaktu dětí s rodinou

- Klíčový pracovník vypracuje zprávu o kontaktu a poskytne ji pěstounské rodině, rodině dítěte a pracovníkovi OSPOD. Zpráva obsahuje také doporučení klíčového pracovníka pro další kontakty. Klíčový pracovník provázející rodinu mapuje při návštěvách v rodině, jak děti kontakt prožívají, zda se případně těší na další. Pracovník také může navrhnout aktivity, které by byly pro příští kontakt vhodné (například společná práce na rodokmenu, prohlížení fotek, připravení drobného dárku pro rodiče apod.). Jedná-li se o rodinu, která nevyužívá službu doprovázení, domluví si klíčový pracovník s rodinou nejméně 1 konzultaci mezi domluvenými kontakty. Jedná-li se již o opakovaný kontakt, který probíhá bez problémů, je možné, aby tato konzultace proběhla telefonicky. Pěstoun je veden k podpoře kontaktu dítěte s rodičem i v období mezi setkáními (domluvené telefonické či písemné kontakty, připravení fotoalba pro rodiče, napsání pozdravu z výletu, prázdnin, připravení drobného dárku pro rodiče, připravení si otázek, co bych se chtěl/a rodiče zeptat (např.: Jak to bylo, když jsem se narodil/a? Jak jsem vypadal/a? Co jsem měl/a rád/a jako malé dítě? apod.). Pěstoun pomáhá dítěti orientovat se v čase – za jak dlouho setkání znovu proběhne. Připravuje ho na kontakt, připomíná mu, kdy a kde bude, kdo u něj bude, jak bude probíhat. Je důležité vnímat a prezentovat setkání s rodinou jako pozitivní událost.

#### **V. Pravidla a způsob vedení rozhovoru s náhradními rodiči o tématu**

V rámci orientačních schůzek s pěstouny se zjišťují odpovědi na otázky: Jak se o minulosti dítěte v pěstounské rodině mluví? Jaký vztah má dítě k osobě, se kterou by měl být navázán kontakt?



Vyjádřilo dítě zájem o setkání s touto osobou? Jak daleko je pěstounská rodina v domlouvání kontaktů dítěte s touto osobou? Proběhl již nějaký kontakt, a pokud ano, jakou formou?

Podmínky, za nichž jsou pěstouni připraveni na asistovaný kontakt:

- Jsou vnitřně přesvědčeni o potřebě dítěte znát svou minulost a mít kontakty s osobami s ní spojený mi, komunikují s dítětem otevřeně a s respektem o jeho minulosti, znají stanovený cíl služby a svou roli v něm.
- Dokážou reflektovat své pocity spojené s osobou, která má zájem o kontakt, a umí se svými pocity pracovat tak, aby je co nejméně přenášeli na dítě.
- Jsou vyjasněná očekávání, je stanovena konkrétní podoba případného kontaktu, pravidla a individuální podmínky v dohodě.

S dítětem si promlouvá buď pěstoun nebo i klíčový pracovník. Záleží na zvážení situace a domluvě mezi pěstounem a klíčovým pracovníkem, věku a rozumové vyspělosti dítěte. Pokud s dítětem promlouvá pouze pěstoun, opírá se o podporu klíčového pracovníka, s kterým situaci konzultuje. Dítěti je umožněno se vyjádřit a vyslechnout ho i bez přítomnosti pěstounů, jestliže si to přeje.

## **VI. Způsob přípravy a pravidla pro původní rodinu a blízké dítěti**

Při dojednávání kontaktu s pracovníkem OSPOD se domlouvá, kdo na kontakt připraví rodinu dítěte. Mělo by se jednat o pracovníka, ke kterému má rodina důvěru a se kterým se bude cítit bezpečně. Domluví-li se, že přípravu rodiny provede Slezská diakonie, uskuteční se osobní schůzka klíčového pracovníka s rodiči ještě před domluveným kontaktem s dětmi.

Témata, která jsou v rámci přípravy s rodinou probrána:

- Jak pohlíží na pěstounskou péči.
- Jaký je vztah mezi rodiči a dětmi – zda jsou v kontaktu, jak často, jakým způsobem.
- Proč je pěstounská péče pro dítě lepší než ústavní péče. Jaká má pěstounské péče specifika – jak se v rodině oslovují, že je normální, že si děti v pěstounské rodině zvykly, že mají pěstouny rády a že je případně i oslovují „mami“, „tati“.
- Základní informace o dítěti – jeho vývojovém stádiu, emočním vývoji a vývoji chování – zejména v případě, že rodiče dítě delší dobu neviděli.
- Jaké jsou jejich představy o kontaktu – jeho frekvenci, cíli. Jaká jsou důležitá pravidla pro kontakt, aby se v něm dítě cítilo dobře.
- Reflexe vlastních obav a emocí a jak s nimi pracovat.
- Předání informací o dalším postupu – jak bude kontakt probíhat.

Příprava rodiny se může odehrát během jedné schůzky, ale dle potřeby a připravenosti rodičů může proběhnout i více schůzek. Schůzka s rodiči může proběhnout v termínu setkání s dětmi, je však potřeba počítat s dostatečným časem pro diskuzi nad výše uvedenými tématy (minimálně 1 hodina před příjezdem dětí). Je-li rodina připravena na setkání jiným pracovníkem, je dobré

počítat alespoň s krátkou schůzkou před setkáním. Tato schůzka slouží k seznámení se s pracovníkem, který kontakt povede, a vyjasnění případných otázek k průběhu kontaktu.

### **VII. Způsob přípravy a pravidla pro práci s dítětem při kontaktu s původní rodinou a blízkými**

Dítěti jsou poskytnuty všechny příslušné informace formou přizpůsobenou jeho věku a schopnostem. Dítě je vyslechnuto, je mu umožněno se vyjadřovat k věcem, které se ho dotýkají, a je brán ohled na jeho názor při uzavírání dohody. Je s ním jednáno vhodným způsobem a k jeho názoru se přihlíží s ohledem na jeho věk a rozumovou vyspělost.

Je-li to nutné, může na setkání dítě připravovat také psycholog (např. v případě, že o setkání projeví zájem rodič, který dítě týral nebo zneužíval, a vyhodnotí se, že by toto setkání bylo možné). Někdy je vhodné, aby s dítětem o setkání mluvil pracovník bez přítomnosti pěstounů – pro dítě může být snadnější vyjádřit některé své obavy neutrální osobě, např. „Bojím se, že se máma s tátou (tj. pěstouni) budou na mě zlobit, když budu chtít mámu vidět...“. V rámci přípravy dítěte na setkání je třeba mluvit s ním o jeho očekáváních, obavách, emocích, které se se setkáním pojí, o vzpomínkách, které dítě na danou osobu má. Je nezbytné ověřit, zda dítě se setkáním opravdu souhlasí.

Dále je vhodné dítě připravit na konkrétní situaci kontaktu – je možné s ním „natrénovat“ témata, o kterých může mluvit, připravit s ním dárek, fotky, obrázky, diplomy apod., které chce ukázat rodiči a které se mohou stát předmětem hovoru (dítě ovšem může projevit přání zatím nic ze svého života rodiči neukazovat – toto je třeba respektovat). Dále je třeba domluvit se s dítětem, kdo bude na setkání přítomen, jaký bude jeho časový plán – za jak dlouho setkání proběhne, co se odehraje do té doby apod. Má-li proběhnout návštěva rodiče ve vězení, je třeba věnovat pozornost přípravě na toto prostředí – vysvětlit dítěti konkrétně, jak návštěva v tomto zařízení probíhá. Je vhodné domluvit se s dítětem na tom, jak dá najevo, že si přeje kontakt ukončit (např. předem domluveným neverbálním posunkem).

Při přípravě dítěte se mohou využít různé metody, jako např. Kniha života, příběhy rodin, rodokmen, obrázková knížka Maminka ve vězení, příběh Šiška pro štěstí, stolní hry, hudba, výtvarné aktivity atd.

Dítě je připraveno na kontakty, jestliže podle svých možností a schopností (kromě výše uvedeného):

- Ví, kdy a kde se setkání odehraje a pokud možno už se s tímto místem seznámilo.
- Ví, co se bude na setkání dít.
- Ví, co je cílem kontaktů. (Je možné, že budou setkání např. s rodiči realizována proto, že ho mají rádi, chtějí mu být jen nablízku a vědět, že se má dobře, ale dítě dál zůstane u pěstounů, nebo se setkání mohou odehrávat vždy jen na krátkou dobu před tím, než se k rodičům zase vrátí zpět a bude u nich zase bydlet.)
- Rozumí své situaci.
- Zná osoby, které s ním budou v kontaktu, a má k nim důvěru.

## 6. Personální zabezpečení

### I. Organizační struktura programu a jednotlivých poboček

DOTEK z.s. je malou organizací, které má pouze jedno pracoviště v Českém Těšíně. Historie DOTEKu má svůj počátek v r. 2006, kdy se pěstouni na Těšínsku rozhodli založit sdružení pěstounů. Na základě pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí (ze dne 22.2.2012) se zaměřovali na:

- pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů související s péčí o dítě;
- pořádání v rámci poradenské činnosti přednášek a kurzů zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu;
- vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností;
- poskytovat fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům poradenskou pomoc související s osvojením dítěte nebo se svěřením dítěte do pěstounské péče.

V červnu 2015 prošel DOTEK celkovou inovací, odstoupilo dosavadní vedení DOTEKu a otevřel se prostor k dalším organizačním změnám. DOTEK se stal zapsaným spolkem ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku, a v souladu s tímto zákonem je právnickou osobou způsobilou v mezích českého právního řádu vystupovat svým jménem a nabývat práv a povinností. Změnila se organizační struktura spolku.

#### **Organizační struktura spolku:**

Nejvyšší orgán: Valná hromada

Výkonný a řídicí orgán: Správní rada

Statutární zástupce: Ředitel

Valnou hromadu, jako nejvyšší orgán DOTEKu, svolává podle potřeby, nejméně však jednou za rok, Správní rada DOTEKu.

Správní rada DOTEKu organizuje a zajišťuje činnost DOTEKu, o své činnosti informuje členy na Valné hromadě.

Ředitel DOTEKu je volen Správní radou na 5 let, ve svém funkčním období spravuje majetek DOTEKu a je za něj odpovědný. Povinnosti vyplývající z této funkce může delegovat na členy nebo pracovníky.

Ředitel DOTEKu má podpisové právo, může jednat jménem DOTEKu ve veškerých záležitostech samostatně.

Na základě rozhodnutí Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, ze dne 19.5.2015 došlo k rozšíření pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dětí o:

- uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče;

- poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

Původní místo výkonu sociálně právní ochrany dětí bylo rozšířeno na celou oblast Moravskoslezského kraje.

### **Současní organizační struktura:**

- ředitel DOTEKu, který zároveň vykonává pracovní pozici sociálního (klíčového) pracovníka;
- sociální pracovníce, které zároveň vykonávají pracovní pozici sociálního (klíčového) pracovníka;
- externí účetní – ekonom.

Vzhledem k narůstajícímu počtu zájemců z řad pěstounských rodin o služby spojené s výkonem sociálně-právní ochrany dětí, si dal DOTEK jako pověřená osoba za cíl přijmout nového zaměstnance na pozici klíčového pracovníka a rozšířit tak volnou kapacitu pro přijetí dalších klientů. To se povedlo, kdy v červenci 2021 nastoupila nová sociální pracovníce.

## **II. Definice pracovních míst v programu a jejich náplň činnosti**

### Ředitel:

- je volen Správní radou na 5 let, ve svém funkčním období spravuje majetek DOTEKu a je za něj odpovědný;
- povinnosti vyplývající z této funkce může delegovat členy nebo pracovníky;
- ředitel DOTEKu má podpisové právo, může jednat jménem DOTEKu ve veškerých záležitostech samostatně.

### Sociální (klíčový) pracovník – náplň činnosti:

- je v pravidelném kontaktu s pěstouny a dítětem;
- vyhodnocuje potřeby přijatého dítěte, mapuje silné stránky pěstounské rodiny a její potřeby, zejména v oblastech specifických pro NRP;
- průběžně sleduje situaci dítěte a pěstounů;
- poskytuje poradenství a podporu;
- zajišťuje nebo zprostředkovává služby (zejména terapeutické služby, hlídání dětí nebo odlehčovací péči, pomoc při kontaktu s osobami blízkými dítěti včetně asistence u kontaktu);
- zajišťuje nebo zprostředkovává vzdělávání na základě vyhodnocených potřeb dítěte a pěstouna;
- zajišťuje doprovázení pěstounů;
- zpracovává aktuální anamnézu dítěte a pěstounské rodiny založenou na faktech s uvedením zdroje s jasně formulovanými potřebami dítěte i pěstounů;
- sestavuje plán výkonu pěstounské péče vycházející ze zjištěných potřeb stanovující reálné cíle, s určením měřitelných výstupů v čase;
- pracuje s rodinou a sleduje cíle stanovené v plánu výkonu pěstounské péče;
- na aktuální potřeby dítěte nebo rodiny reaguje bez zbytečného odkladu;

- klíčový pracovník je v osobním kontaktu s pěstounem/pěstouny minimálně 1x za 2 měsíce, pěstoun rozumí smyslu práce klíčového pracovníka; klíčový pracovník je pravidelně, minimálně 1x za 2 měsíce, v osobním kontaktu s dítětem, dítě rozumí smyslu práce doprovázejícího pracovníka přiměřeně svému věku;
- veškerou práci s rodinou zaznamenává klíčový pracovník do spisové dokumentace;
- výše popsané se vztahuje i ředitele v roli klíčového pracovníka.

#### Externí ekonom:

Z podnětu ředitele zajišťuje finanční operace týkající se:

- proplacení mezd;
- nákupů;
- úhrady vzdělávání;
- úhrady táborů;
- ostatních věcí ekonomického rázu.

Detailní popis jednotlivých interních pozic je v dokumentu *Pracovníci DOTEKu a jejich pracovní náplň*.

### **III. Stanovení kapacity pro jednoho zaměstnance v programu**

Doprovázející pracovník doprovází maximálně 20 rodin.

### **IV. Definice požadovaných znalostí, dovedností a schopností pro zaměstnance v programu**

Sociální (klíčový) pracovník musí splňovat:

kvalifikační předpoklady :

- Vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost.
  - Vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální pedagogiku, sociální práce nebo speciální pedagogiku.
  - Absolvování akreditovaných vzdělávacích kurzů v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše
- osobnostní předpoklady: schopnost komunikace, empatie, schopnost držet hranice, kreativita, trpělivost, schopnost vyrovnávat se se zátěží.

### **V. Definice požadavků na externí pracovníky**

Ekonom:

- kvalifikační předpoklady: ÚSO ekonomického směru.
- osobnostní předpoklady: bezúhonnost, loajálnost, spolehlivost.

## 7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

### I. Metody výběru pracovníka do programu

DOTEK zatím nemá praktickou zkušenost výběrem pracovníka. Teoreticky lze předpokládat, že pokud tato situace nastane, lze k výběru nového pracovníka např. zvolit:

- inzerát;
- úřad práce;
- využít pozitivních referencí v okruhu známých.

### II. Výběrové řízení

Hlavním kritériem výběru vhodného pracovníka do programu bude:

- odborná způsobilost;
- bezúhonnost;
- osobnostní předpoklady;
- vítaná bude praxe a aktivní řidičské oprávnění.

### III. Zaškolování nového zaměstnance (První den na pracovišti, první den v DOTEKu)

Ředitel zařízení je zodpovědný za proces orientace, adaptace a zaškolení nového zaměstnance v zařízení a pokračující proces adaptace v organizaci.

Tento proces zahrnuje:

- přípravu pracoviště a týmu na přijetí nového zaměstnance;
- podrobné seznámení nového zaměstnance se zařízením a kolegy;
- předání pracovního místa (prostory, materiály, práce aj.), příp. Předání a zaevidování předaného majetku, uzavření dohody o hmotné zodpovědnosti atd.;
- seznámení s fungováním zařízení;
- bližší seznámení s vnitřními předpisy organizace;
- zajištění přístupu na intranet a zřízení e-mailové schránky pro nového zaměstnance;
- pravidelné rozhovory s novým zaměstnancem týkající se jeho zaškolování;
- před ukončením zkušební doby ve spolupráci s novým zaměstnancem zhodnotit jeho setrvání v zařízení, zvážení perspektivy působnosti v rámci organizace.

### IV. Pravidla pro působení osob, které nejsou s pověřenou osobou v pracovněprávním vztahu (dobrovolníci, stážisté, externí pracovníci)

Organizace zatím neměla zkušenost s dobrovolníky, stážisty nebo jinými externími pracovníky. Nejspíš by se proces zaškolování podobal viz bod 3 avšak určitě by byla podepsáno prohlášení o mlčenlivosti.

## 8. Profesionální rozvoj zaměstnanců

### I. Postup pravidelného hodnocení zaměstnanců

Pravidelné hodnocení zaměstnanců probíhá v DOTEKu jednou ročně a jedná o strukturované hodnocení zaměstnanců jejich přímým nadřízeným. K hodnocení probíhá v období listopad-prosinec.

K hodnocení ředitelka organizace využívá ústní rozhovor se zaměstnanci. O provedeném rozhovoru (hodnocení) je následně veden písemný záznam.

Díky tomu má ředitelka DOTEKu přehled o tom, zda zaměstnanců naplňují své osobní profesní cíle a také, jak se profesně rozvíjí. V případě, že nevidí žádný posun v profesním rozvoji, že ředitelka DOTEKu povinna probrat se zaměstnancem vzniklou situaci a pomoci mu vytipovat oblasti, ve kterých potřebuje pomoci.

Zaměstnanci jsou vždy včas srozuměni s tím, kdy a kde bude hodnocení probíhat a také s jeho výsledky.

## **II. Vzdělávání zaměstnanců**

Zaměstnanec si z dostupné nabídky vybere takové vzdělávání, které formou a obsahem bude odpovídat jeho vzdělávacím potřebám. Zaměstnanec se o výběru vzdělávací akce rozhodne ve spolupráci s ředitelem organizace, který musí s výběrem vzdělávání souhlasit. Zaměstnanec má právo absolvovat bez vědomí organizace jakékoli jiné vzdělání nad rámce povinného pokud k němu nepožaduje žádnou podporu DOTEKu, hradí si jej zcela sám, účastní se ho ze svého volného času (dovolené, nepožaduje úlevy).

## **III. Individuální vzdělávací a rozvojový plán zaměstnanců**

Zatím individuální vzdělávací plán nebyl realizován. Pracovníci reagovali na nabídku vzdělávání spontánně nebo v rámci dostupné nabídky vzdělávacích zařízení. Do budoucna může zaměstnanec ve spolupráci s ředitelem stanovit takový druh vzdělávání, který svým obsahem rozšíří jeho dosavadní znalosti a vědomosti, které uplatní při práci s pěstounskými rodinami a jejich dětmi.

## **IV. Systém finančního a morálního oceňování**

Způsob financování vzdělávání zaměstnanců bude do značné míry záviset na celkové finanční situaci organizace. Proto v tuto chvíli nelze strukturovat, které kurzy, semináře bude DOTEK moci svým zaměstnancům hradit. Stejně tak, zda bude organizace zaměstnancům financovat supervize nebo se budou na její úhradě podílet.

## **V. Podpora prostřednictvím nezávislého odborníka**

- pracovníci DOTEKu se pravidelně účastní supervizí v rozsahu minimálně 6 hodin ročně. V rámci supervize je vždy definován cíl daného setkání. Při výběru supervizore je vždy zohledněno jeho vzdělání, praxe a absolvovaný supervizí výcvik;
- zaměstnanec rovněž může kdykoli požádat nadřízeného o zprostředkování individuální supervize;
- mezi zaměstnanci průběžně probíhají intervize, o které může zaměstnanec kdykoliv požádat.



## 9. Pracovní postupy DOTEKU

### I. Doprovázení a poskytování služeb rodinám zapsaným spolkem DOTEK z. s.

Doprovázení zapsaným spolkem DOTEK ( dále jen DOTEK ) jde v souladu s jeho posláním a cíly. DOTEK doprovází pěstouny na základě uzavřené dohody o výkonu pěstounské péče, která je uzavírána s pěstouny a upravuje práva a povinnosti při výkonu pěstounské péče. Pěstoun je klíčovým článkem poskytování pomoci přijatému dítěti, pečuje o něj 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. DOTEK stojí při pěstounovi, poskytuje mu podporu a pomoc, je v systému pěstounovi nejbliž, pomáhá mu zvládnout jeho úkoly v péči o přijaté dítě. Zaměřuje se především na specifika spojená s náhradní rodinnou péčí.

Aby mohl DOTEK tuto roli plnit, doprovázející pracovník musí dobře znát pěstounskou rodinu a navázat s jejími členy vztah vzájemné důvěry.

- je v pravidelném kontaktu s pěstouny a dítětem;
- vyhodnocuje potřeby přijatého dítěte a to vše ve spolupráci s OSPOD dítěte, mapuje silné stránky pěstounské rodiny a její potřeby, zejména v oblastech specifických pro NRP;
- průběžně sleduje situaci dítěte a pěstounů;
- poskytuje poradenství a podporu;
- zajišťuje nebo zprostředkovává služby (zejména terapeutické služby, hlídání dětí nebo odlehčovací péči, pomoc při kontaktu s osobami blízkými dítěti včetně asistence u kontaktu);
- zajišťuje nebo zprostředkovává vzdělávání na základě vyhodnocených potřeb dítěte a pěstouna.

Doprovázení zajišťují doprovázející pracovníci. Doprovázející pracovník doprovází maximálně 20 rodin.

#### Základní kritéria v doprovázení:

- zpracovaná aktuální anamnéza dítěte a pěstounské rodiny založená na faktech s uvedením zdroje s jasně formulovanými potřebami dítěte i pěstounů;
- sestavený plán výkonu pěstounské péče vycházející ze zjištěných potřeb stanovující reálné cíle, s určením měřitelných výstupů v čase;
- práce s rodinou sleduje cíle stanovené v plánu výkonu pěstounské péče;
- na aktuální potřeby dítěte nebo rodiny je reagováno bez zbytečného odkladu;
- doprovázející pracovník je v osobním kontaktu s pěstounem/pěstouny minimálně 1x za 2 měsíce, pěstoun rozumí smyslu práce doprovázejícího pracovníka;
- rozhovor s dítětem probíhá pravidelně minimálně 1x za 2 měsíce, dítě rozumí smyslu práce doprovázejícího pracovníka přiměřeně svému věku a rozumové vyspělosti;
- veškerá práce s rodinou je zaznamenána ve spise;
- děti v pěstounské péči a pěstoun mají příležitost vyjádřit se k práci doprovázejícího pracovníka a hodnotit její přínos pro svoji situaci;
- případy případného selhání pěstounské péče jsou vyhodnocovány a závěry využívány při úpravě jednotlivých postupů.



## II. Postup při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče

V případě, že se na jakéhokoliv pracovníka DOTEKU obrátí pěstoun se zájmem o spolupráci, je informován o nabídce služeb ze strany DOTEKU, v případě vyjádření zájmu o uzavření dohody, je informován příslušný klíčový pracovník, případně ředitel organizace. Dohodu lze uzavřít s osobou pečující nejdříve od okamžiku, kdy se stane osobou pečující, tj. je jí vykonatelným rozhodnutím svěřeno dítě do pěstounské péče, péče osoby, která má zájem stát se pěstounem, do osobní péče poručníka nebo se jedná o osobu, která podala návrh na svěřeni dítěte, o které osobně pečuje, do své poručenské péče. K dítěti zároveň nemá soudně stanovenou vyživovací povinnost. Legislativní úprava v §4a a §47a ZSPOD. S osobou v evidenci lze dohodu uzavřít od okamžiku pravomocného rozhodnutí o zařazení této osoby do evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu. Každá rodina uzavírá jen jednu dohodu, i v případech, kdy jsou pěstouny oba manželé, nebo v případech, kdy se jedná o souběh pěstounské péče a pěstounské péče na přechodnou dobu. Jedinou výjimkou je pokud každý z manželů má ve své výlučné péči svěřeno alespoň jedno dítě v pěstounské péči a zároveň nežijí ve společné domácnosti. Legislativní úprava v §47b odst. 6 a 7 ZSPOD.

### Odmítnutí uzavření dohody

Uzavření dohody o výkonu pěstounské péče lze odmítnout pouze v případě:

- 1) kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu mezi pěstounem a DOTEKEM, v takovém případě je zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče doporučena jiná pověřená osoba nebo orgán sociálně-právní ochrany. V případě pěstouna, který je v pracovněprávním nebo obdobném vztahu k DOTEKU není uzavření dohody z důvodu střetu zájmu možné.
- 2) není z kapacitních důvodů možné zajistit doprovázení klienta, resp. v případech, kdy by došlo k překročení maximálního počtu rodin, s nimiž může jeden sociální pracovník současně pracovat. Odmítnutí z kapacitních důvodů je vždy jen dočasné.
- 3) pěstouna, jemuž byla v minulosti dohoda s DOTEKEM vypovězena pro neplnění povinností vyplývajících z dohody. O odmítnutí rozhoduje ředitel organizace.

## III. Přidělení klíčového pracovníka

Konkrétní klíčový pracovník je zájemci o službu určen ředitelem. Klíčový sociální pracovník je určen na základě:

- volné kapacity pracovníka;
- bydliště rodiny (doprovázející pracovník spolupracuje s rodinami, které jsou v co nejkratší dojezdové vzdálenosti od jeho pracoviště z důvodu šetření nákladů a časové efektivity služby).

## IV. Seznámení s nabídkou služeb DOTEKU a informace o podobě dohody

V případě vážného zájmu pěstouna o uzavření dohody se uskuteční první schůzka pěstouna a klíčového pracovníka, zpravidla v domácnosti pěstouna. Během schůzky je představena organizace, pěstoun je srozumitelným způsobem seznámen:

- s pojetím doprovázení pěstounů v DOTEKU a hlavními principy práce DOTEKU;
- se zněním dohody a s jednotlivými právy a povinnostmi dle dohody a možných způsobech jejich naplňování v případě spolupráce s DOTEKU;
- s dalším postupem v případě, že se pěstoun rozhodne dohodu s DOTEK uzavřít;
- s postupem podávání stížností.

## V. Změny v dohodě a dodatky k dohodě

Změny dohod o výkonu pěstounské péče se mohou týkat například změny dětí svěřených do péče nebo jiných závažných skutečností. V případech, kdy dochází k zvýšení počtu dětí v péči osoby pečující, se dohoda upravuje dodatkem, který doplňuje nové skutečnosti do dohody. Stejně tak dochází k uzavírání dodatků v případech, kdy se počet dětí v péči snižuje s výjimkou, kdy se tak stává dosažením zletilosti dítěte. Další změnou může být například úmrtí jednoho z pěstounů, v tomto případě je dohoda platná a účinná i po smrti jednoho z pěstounů.

## VI. Ukončení dohody

K ukončení spolupráce s pěstounem dojde v případě, že přes podpis dohody vyjde najevo, že se v danou chvíli nejednalo o osobu pečující ani osobu v evidenci a dohodu nebylo možné platně uzavřít. K ukončení dohody o výkonu pěstounské péče může docházet z následujících důvodů:

- dojde k ukončení pěstounské péče (zletilost nebo svéprávnost dítěte, rozhodnutí soudu - je třeba věnovat pozornost všem rozhodnutím, kterými se dítě svěruje do péče někoho jiného, byť nedojde k výslovnému zrušení pěstounské péče);
- dohoda bude ze strany klienta vypovězena, v takovém případě se postupuje v souladu s postupem v případě výpovědi dle příslušného ustanovení dohody;
- vypovězení ze strany DOTEKU v případech neplnění povinností ze strany pěstouna;
- zrušení dohody pro nemožnost plnění (klient změní obvyklé bydliště do zahraničí).

## VII. Cyklus pravidelných aktivit v doprovázení

### Vytvoření vstupní anamnézy-vstupní monitorovací zpráva

Vstupní monitorovací zpráva je dokument vytvořený pro zmapování situace dítěte v pěstounské péči, jeho původu, důvodech pro umístění do pěstounské péče, rodičích, širší biologické rodině, sourozencích, pěstounech, jejich dětech žijících v rodině a celkově o vztazích a poměrech, které tuto rodinu specifikují. Zpráva se začíná vytvářet již po uzavření dohody o výkonu pěstounské péče. Pro vytváření zprávy využívá doprovázející pracovník zejména poznatky z rozhovorů s pěstouny, dětmi a dalšími členy rodiny, pozorování a další techniky sociální práce, údaje z dostupných dokumentů (rozsudek, individuální plán ochrany dítěte atd.) Na základně zmapovaných informací jsou identifikovány potřeby dítěte a potřeby pěstouna při výkonu pěstounské péče. Na základě zjištěných potřeb jsou s pěstounem za účasti dítěte stanoveny cíle, na kterých bude pěstoun, dítě a doprovázející pracovník pracovat a také jak budou poskytované služby směřovat k naplnění těchto cílů. Při stanovování cílů spolupráce se doprovázející pracovník a pěstoun řídí také IPOD, pokud je vytvořen.

Cíle a kroky, které mají směřovat k jejich naplnění, jsou zaznamenávány průběžně v dalších monitorovacích zprávách.

### Návštěvy v rodinách

Osobní návštěvy v rodinách jsou základem spolupráce s rodinou. Během návštěv jsou zjišťovány údaje do anamnézy rodiny a zároveň jsou rodině nabízeny služby - ať již poskytované přímo DOTEKEM nebo zprostředkované - a poskytováno poradenství.

Cíle návštěvy:

- zmapovat aktuální situaci v rodině (rozhovor s členy rodiny, pozorování...);
- domlouvat cíle vzájemné spolupráce;
- pracovat na dosažení stanovených cílů spolupráce - reagovat na aktuální situaci v rodině poskytováním nebo zprostředkováním služeb - udržovat a prohlubovat vzájemný vztah s pěstouny, svěřeným dítětem/děťmi a dalšími členy domácnosti. Návštěvy se účastní doprovázející pracovník. V případě předávání rodiny se uskuteční minimálně dvě návštěvy za přítomnosti předávajícího doprovázejícího pracovníka a pracovníka, který rodinu přebírá. Na návštěvě může být přítomen tandemový pracovník, zpravidla maximálně 1x ročně. U nově nastupujících pracovníků je u návštěv přítomen ředitel DOTEKu.

### Termín návštěv

Termín návštěvy je předem s rodinou domluven tak, aby bylo možné hovořit jak s pěstouny, tak se svěřeným dítětem. Domluvený termín mění doprovázející pracovník jen ve výjimečných případech. Domluvený termín návštěvy je zanesen do spisové dokumentace. Návštěvy probíhají v minimálně dvouměsíčních intervalech. Nepodaří-li se návštěvu v tomto termínu zrealizovat, je to odůvodněno ve spisové dokumentaci.

### Struktura návštěvy

Doba návštěvy je stanovena dle aktuálních potřeb rodiny a potřeb doprovázející organizace. Doprovázející pracovník hovoří během úvodní části návštěvy zpravidla se všemi přítomnými členy rodiny zároveň, děti jsou přítomny s ohledem na svůj věk a potřeby. Během návštěvy je třeba hovořit jak o samotě s pěstounem, tak o samotě s dítětem. Hovor o samotě s dítětem probíhá během každé návštěvy. Rozhovor doprovázejícího pracovníka se starším dítětem je možné dohodnout i mimo domácnost pěstouna. K takovému postupu je třeba předchozí souhlas pěstouna i dítěte.

### Pravidla pro vztah s rodinou během návštěv

Doprovázející pracovník přichází do rodiny jako host, může přijmout drobné občerstvení (káva, voda, čaj apod.), nicméně nepřijímá od pěstounů dary ani pozornosti.

### Postup v případě nespolupráce rodiny na umožnění návštěv

Není-li možné rodinu kontaktovat na dohodnutých kontaktních telefonních číslech, mailové adrese

apod. je třeba všechny, tedy i neúspěšné pokusy o kontakt zaznamenávat do spisové dokumentace tak, aby bylo zřejmé, že šlo o aktivní průběžnou činnost zaměřenou na kontaktování rodiny. Nejpozději 14 dní před vypršením dvouměsíční lhůty od posledního kontaktu je třeba se denně snažit o telefonický kontakt s rodinou. U sociální pracovnice OSPOD pěstouna (případně OSPOD dítěte) je třeba ověřit aktuální telefonní kontakt. V případě, že se nadále nedaří kontaktovat rodinu, pak je třeba nejpozději do termínu návštěvy se osobně dostavit do místa bydliště rodiny v nejpravděpodobnější denní dobu, kdy by rodina mohla být doma. V případě nezastižení rodiny je v dopisní schránce zanechán dopis s nabídnutým termínem kontaktu a kontaktními údaji klíčového pracovníka. Dopis je následně také odeslán poštou.

Dopis obsahuje:

- termín nabízené schůzky;
- místo schůzky (adresa organizace);
- kontakt na doprovázejícího pracovníka;
- upozornění na následky, pokud se klient nedostaví a neumožní sledování výkonu PP V případě, že pěstoun nereaguje ani na dopis, je o tom informován OSPOD pěstouna. OSPOD může zvážit možnost rodinu předvolat). V případě, že se nepodaří pěstouna kontaktovat do uplynutí 30 dnů od termínu návštěvy, je uvědomen ředitel a je zvážena možnost výpovědi dohody o výkonu pěstounské péče.

### **VIII. Zprávy o průběhu pěstounské péče**

Zprávy zasílané OSPOD:

- zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče 1x za 6 měsíců pro OSPOD pěstounů;
- zpráva o ukončení spolupráce s pěstounem (ukončení pěstounské péče, výpověď dohody) pro OSPOD pěstounů a OSPOD dítěte;
- u osob v evidenci zpráva po předání dítěte, která je vyhotovená vždy po předání dítěte do další péče.

Zprávy zasílané na KÚ:

- zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče u osob v evidenci;
- zpráva po předání dítěte u osob v evidenci;
- zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče.

Povinností vyplývající ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí je podávat jednou za 6 měsíců zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče, která se předává obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu pěstouna (§47b odst. 5) - dále jen OSPOD. Doprovázející pracovník také zajistí seznámení pěstounů s obsahem zprávy, nejlépe předem na poslední návštěvě před odesláním zprávy.

Zpráva pro OSPOD dítěte:

OSPOD dítěte je informován o plnění cílů, které z IPOD vyplývají pro pěstouna nebo doprovázející

organizaci. Zpráva je zasílána v termínech dle stanovených cílů. Dále je OSPOD dítěte informován v případech situace vyžadující zvýšenou pozornost nebo naléhavých situacích - viz postup řešení specifických případů v doprovázení.

#### Zpráva po předání dítěte u osob v evidenci pro OSPOD pěstouna a Krajský úřad

Zpráva je zasílána vždy po předání dítěte do další péče. Je v ní popsáno celé období péče o dítě, kontakty s biologickou rodinou, průběh adaptačního období. Závěrem je zhodnocení péče o dítě a celková připravenost rodiny na přijetí dalšího dítěte. Je také doporučen věk dalšího dítěte.

### **IX. Předávání případů**

DOTEK dbá na kontinuitu doprovázení poskytovaného pěstounským rodinám. Doprovázející pracovník sdílí základní informace o rodinách s dalším pracovníkem, který ho v případě nepřítomnosti (nemoc, dovolená atd.) zastupuje.

#### K předávání rodin může docházet:

Trvale: K předávání rodin jinému doprovázejícímu pracovníkovi může dojít zejména z následujících důvodů:

- klient žádá o změnu svého doprovázejícího pracovníka;
- doprovázející pracovník žádá o změnu rodiny;
- dojde k ukončení pracovního poměru doprovázejícího pracovníka.

V okamžiku rozhodnutí o předání rodiny jinému doprovázejícímu pracovníkovi se přebírající pracovník účastní všech úkonů, které jsou vůči rodině realizovány. Rodina je o změně informována v dostatečném časovém předstihu. K definitivnímu předání dochází zpravidla po dvou společných návštěvách předávajícího a přebírajícího pracovníka. Proces předávání je řízen ředitelem a kompletní předání je potvrzeno změnou klíčového pracovníka ve spisové dokumentaci.

Dočasně:

- při krátkodobé nepřítomnosti doprovázejícího pracovníka:

Při plánované krátkodobé absenci doprovázejícího pracovníka např: v době dovolené nebo v době několikadenního školení zastupuje tandemový pracovník při řešení krizových nebo naléhavých situací. Svoji nepřítomnost plánuje doprovázející pracovník s ohledem na plnění běžných povinností v rodině v rámci doprovázení. O dočasném zastoupení a jeho důvodu je rodina informována včas doprovázejícím pracovníkem. V případě neplánované nepřítomnosti např. z důvodu nemoci v délce trvání do cca 10 dnů jsou domluvené návštěvy zrušeny a pravidelný kontakt s rodinou je stanoven po návratu doprovázejícího pracovníka. V případě delší nemoci je kontakt s rodinou zajištěn tandemovým pracovníkem.

- při nutnosti řešení specifických situací:

Při potřebě nadstandardní práce s rodinou je možné do práce zapojit další pracovníky, kteří jsou na danou problematiku specializováni. Stávající doprovázející pracovník je nadále odpovědný za koordinaci pomoci poskytované rodině a další specializovaný pracovník se na práci s rodinou jen

podílí. V takovém případě není nutné předávání dokumentace, specializovaný pracovník předává zprávy o svém působení v rodině.

## X. Neplnění povinnosti ze strany pěstouna

V případě, že pěstoun:

- opakovaně neumožňuje sledování výkonu pěstounské péče (neumožňuje kontakt v domácnosti, nedodržuje dohodnuté termíny návštěv apod.);
- opakovaně bez vážného důvodu neplní povinnost vzdělávat se (tj. má opakovaně méně než 8 hodin vzdělávání ročně);
- závažným způsobem nedodržuje dohodnutá pravidla pro kontakt s rodiči nebo jinými blízkými osobami dítěte nebo dlouhodobě neumožňuje udržovat sounáležitost dítěte s osobami blízkými;
- jiným závažným způsobem porušuje své povinnosti při výkonu pěstounské péče.

Následně je třeba zvažovat možnost výpovědi dohody o výkonu pěstounské péče. Prvním krokem je upozornění na povinnosti vyplývající ze zákona a z dohody o výkonu pěstounské péče. Skutečnost, že pěstoun byl informován, je zaznamenána ve spise. Pokud dojde k dalšímu neplnění povinností ze strany pěstouna, pěstounovi předán nebo odeslán dopis s popisem skutečností, které zakládají neplnění povinností pěstouna (jak konkrétně pěstoun neplní své povinnosti, od kdy atd.) a možné důsledky jejich neplnění. Pokud ani po písemném upozornění nedojde k nápravě, je pěstounovi vypovězena dohoda o výkonu pěstounské péče.

## 10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

- DOTEK uzavírá s pěstouny na základě platného pověření k výkonu sociálně-právní ochrany *Dohodu o výkonu pěstounské péče*.
- Za procesy uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče odpovídá vedoucí doprovázení. Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče jménem DOTEKU, a to včetně podpisu uvedených dohod a jejich případných dodatků a zajišťovat souhlas podle §47b odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, je oprávněna ředitelka spolku.
- Dohodu o výkonu pěstounské péče je možno uzavřít nejdříve ode dne, kdy se zájemce o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče stal osobou pečující nebo osobou v evidenci podle § 4a odst. b) a c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Podmínkou pro uzavření dohody je předchozí souhlas obecního úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu pěstouna. Souhlas zajišťují sociální pracovníci DOTEKU v rámci předložení návrhu dohody o výkonu pěstounské péče tomuto úřadu.
- Jestliže se pěstoun rozhodne pro spolupráci s DOTEKEM, je mu předložen návrh znění dohody. Dohoda je dostatečně obecná, aby bylo možné reagovat na konkrétní situace v rodině a poskytovat služby v závislosti na potřebách dítěte a pěstouna prostřednictvím plánu výkonu pěstounské péče, na nějž se dohoda odkazuje. V případě, že by pěstoun požadoval změny ve znění dohody, rozhoduje o schválení těchto změn vedoucí doprovázení.

- Před zahájením spolupráce je pěstoun srozumitelným způsobem seznámen doprovázejícím sociálním pracovníkem s cíli a pravidly spolupráce s DOTEKem.
- Pěstouni a děti svěřené do péče pěstounů jsou o službách poskytovaných DOTEKu průběžně informováni v rámci pravidelného osobního kontaktu s doprovázejícím sociálním pracovníkem.
- DOTEK dále informuje pěstouny a děti svěřené do péče pěstounů pravidelným informační e-maily a telefonáty, prostřednictvím webových stránek a Facebooku společnosti.
- Změny dohod o výkonu pěstounské péče se provádějí dodatkem k uzavřeným dohodám.
- Dohoda trvá po dobu trvání pěstounské péče, nebo po dobu, kdy je pěstoun na přechodnou dobu zařazen v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
- Pěstoun má právo dohodu o výkonu pěstounské péče s DOTEKem kdykoliv vypovědět bez uvedení důvodů.
- Dohodu o výkonu pěstounské péče lze ze strany DOTEKu vypovědět ze zákonem stanovených důvodů, v souladu s § 47c odst. 2 SPOD.

## 11. Předávání informací

Zaměstnanci DOTEKu v přímé péči (klíčový pracovník) pracují s informacemi klientů, které mají charakter osobních a citlivých údajů vztahujících se k rodině, dítěti umístěnému v této rodině a biologické rodině či osobě blízké.

### I. Informovanost pěstounů

- pěstoun – předávání informací o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte;
- kdy – při každém kontaktu či návštěvě klíčový pracovník sděluje pěstounům informace přímo se týkající výkonu sociálně-právní ochrany pověřenou osobou;
- jak – osobně ústně a v písemné formě. Písemně je vedena spisová dokumentace klienta (zápisy, zprávy o dohledu nad výkonem pěstounské péče, plán spolupráce, individuální plán vzdělávání apod.).
- klient má právo nahlížet do své spisové dokumentace.

### II. Záznamy z návštěv v rodině

Postup předávání informací:

1. Klíčový pracovník společně s pěstounem sestavuje Plán spolupráce, který obsahuje aktivity a služby, na kterých se podílí pěstoun, dítě, klíčový pracovník a zodpovědná osoba OSPOD (prostřednictvím individuálního plánu ochrany dítěte).
2. Realizace Plánu spolupráce za účasti všech zúčastněných stran. Vyhodnocování jednotlivých aktivit i celkového Plánu spolupráce (klíčový pracovník, pěstoun, dítě a zodpovědná osoba OSPOD). Plán spolupráce se průběžně mění dle potřeb rodiny nebo dítěte, nejméně však jednou za rok.
3. Výstupem předávání informací je spisová dokumentace klienta, zejména:



- půlroční zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče určená pro místně příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností;
- záznamy z jednání s pěstounem a dítětem v intervalech cca 2 měsíce;
- zápisy z příležitostných kontaktů s pěstounem a dítětem.

### **Dítě – předávání informací o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte**

Předávání informací dětem má jasná pravidla. Upřednostňuje se zájem dítěte a zohledňuje se jeho věk i vyspělost v souvislosti se schopností chápat předávané informace. V rámci předávání informací dítěti zároveň informujeme pěstouna, popřípadě i další členy rodiny, jaké informace dítě dostává.

#### Postup předávání informací dítěti v předškolním věku (3 až 6-7 let):

Forma předávání: pohádka, hry, malování.

Informace, které předáváme:

- identita dítěte;
- kdo jsem, máma a táta, ostatní v rodině;
- co je náhradní rodinná péče – proč jsem tady;
- situace, která se děje – návštěva v rodině, jsme na víkendovce, návštěva na pobočce

#### Postup předávání informací dítěti v mladším školním věku (7-8 až 12 let):

Forma předávání: rozhovor, hry, techniky sociální terapie (koláž – kdo jsem, začarovaná rodina, kameny, kouzelná otázka apod.).

Informace, které předáváme: klíčový pracovník společně s dítětem sestavuje Plán spolupráce, a to zejména v bodech týkajících se podpory dětí ve vztahu k přirozenému sociálnímu prostředí a rozvíjení kontaktu s osobami příbuznými či blízkými.

Postup předávání informací:

1. Klíčový pracovník společně s dítětem sdílí informace o jeho aktivitě v běžném životě, zajímá se, co ho baví, co by rádo dělalo, jaké má kamarády, jak se mu daří ve škole, komunikuje s dítětem ohledně jeho příbuzných či blízkých osob a zjišťuje jeho zájem.
2. Následně společně s dítětem a pěstounem plánuje zapojení dítěte do běžného života a plánují kontakt s příbuznými či blízkými osobami v zájmu dítěte. Plán je zaznamenán ve formuláři Plán spolupráce rodiny.
3. Klíčový pracovník rovněž předává informace k náhradní rodinné péči a informuje dítě o jeho právech a o povinnostech pěstouna přiměřeně jeho věku a rozumovým schopnostem.
4. Realizace domluveného plánu ve prospěch dítěte.
5. Vyhodnocení plánu jak s dítětem, tak s pěstouny – vyhodnocení je zaznamenáno v půlroční zprávě o průběhu výkonu pěstounské péče a zápisech z jednání s pěstounem.

#### Postup předávání informací dítěti v starším školním věku až mladé dospělosti (12 až 18-26 let):



Forma i postup předávání informací jsou obdobné postupu u pěstouna s ohledem na rozumové schopnosti dospívajícího vnímat a přijímat informace; komunikace je přizpůsobena dospívajícímu dítěti, je možné využití technik sociální terapie pro názornou ukázkou a snadnější pochopení prostřednictvím vlastního zážitku apod.

SPOD – předávání informací o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.

Předání informací probíhá ústně v běžném kontaktu či písemně na vyžádání oddělením sociálně-právní ochrany dětí. Pravidelně co půl roku jsou zasílány informace o rodinách ve zprávě o průběhu výkonu pěstounské péče.

Informace, které předáváme:

- plnění plánu ochrany dítěte;
- čerpání služeb;
- vzdělávání pěstounů;
- péče o dítě, např. jeho zdravotní stav, průběh školní docházky, zájmy, vztahy dítěte s ostatními dětmi, materiální vybavení a vztahy v rodině;
- kontakt s biologickou rodinou či blízkou osobou;
- spolupráce s pověřenou osobou.

### III. Předávání informací mezi zaměstnanci programu

Předávání informací mezi zaměstnanci pověřené osoby

Klíčový pracovník a koordinátor má přístup do veškeré dokumentace své pobočky Programu; v případě, že je vedoucím Programu pověřen zastupováním na jiné pobočce, má přístup i do dokumentace této pobočky – na pobočce je vzájemná zastupitelnost.

Klíčoví pracovníci si předávají informace :

- prostřednictvím intervize;
- psanými vzkazy;
- sdílením počítačové sítě - dokumentace, formuláře apod.;
- prostřednictvím aplikace Gmail (kalendář);
- prostřednictvím porad, metodických workshopů;
- sdílením informací prostřednictvím telefonu, e-mailu, internetových aplikací či osobních setkání pracovníků poboček – konzultace kazuistik a postupů, zejména pak informace, které nejsou součástí spisové dokumentace, např. prožitky ze setkání, vlastní názor či nálada klíčového pracovníka, citlivé informace apod.

Pravidla pro předávání rodiny, její spisové dokumentace a informací mezi klíčovými pracovníky:

1. Klíčový pracovník, kterému klient patří, si připraví veškeré informace o klientovi spolu s jeho spisovou dokumentací a s citlivými informacemi, viz odstavec výše.

2. Na osobním setkání si informace (zejména specifické potřeby, rozpracované úkoly nebo již naplánované aktivity) mezi sebou předají spolu s dokumentací klienta.
3. Přebírající klíčový pracovník si prostuduje spisovou dokumentaci klienta a doptá se na potřebné informace kolegy.
4. Společně naplánují návštěvu nebo kontakt v rodině, kde předávající klíčový pracovník svého kolegu uvede a klienta mu předá.

#### **IV. Zprávy o výkonu pěstounské péče**

Získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin, se kterými pracujeme.

##### Získávání informací:

- místním šetřením v rodině – mapováním;
- komunikací se školským zařízením, odborníky, soudem, biologickou rodinou či osobou blízkou, zdravotnickým zařízením – lékařem...

##### Předávání informací:

- příslušnému oddělení sociálně-právní ochrany dětí (zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče): písemně, elektronickou komunikací;
- orgánům veřejné moci: osobně, písemně.

##### Postup a pravidla předávání informací klíčovým pracovníkem:

- informace o rodině a dítěti zpracovává klíčový pracovník ze spisové dokumentace klienta;
- klíčový pracovník využívá vzorové formuláře nebo uvádí vydefinované informace, viz zpráva o průběhu výkonu pěstounské péče;
- klíčový pracovník předává informace místně příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností každého půl roku (dle zákona č. 359/1999) nebo na vyžádání;
- klíčový pracovník na vyžádání předává informace orgánům veřejné moci (soudy, Úřad práce ČR, Policie ČR, státní zastupitelství...).

Zaměstnanci DOTEKU mají podepsanou mlčenlivost a třetím osobám sdělují informace pouze na základě písemného souhlasu klientů s výjimkou příslušných OSPOD a orgánů.

## **12. Změna situace**

### **I. Postup**

- při zjištění, že situace v rodině vyžaduje zvýšenou pozornost z důvodů nastalých či očekávaných změn v životě rodiny nebo dítěte, uvědomí klíčový pracovník ředitelku DOTEKU a zároveň ji předloží informace o důvodech vzniku situace vyžadující zvýšenou pozornost a také návrh opatření pro zamezení rizik jak pro dítě, tak pro pěstounskou rodinu;
- v případě, že tato situace nastane v rodině, jejich klíčovou pracovnící je zároveň ředitelka organizace, předloží ona výše zmíněné informace vybranému zaměstnanci;
- v případě naléhavé situace je o této záležitosti neprodleně informován i příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí;

- o každé změně situace v životě rodiny a dítěte je proveden záznam do spisové dokumentace, tento záznam pak zahrnuje i přijatá opatření, důsledky a další vývoj.

## II. Příklady změn situace

- příchod nebo odchod dítěte z rodiny;
- rozvod či rozchod pěstounů;
- narození vlastního dítěte pěstounů;
- dosažení zletilosti svěřeného dítěte;
- rodičovství dítěte v pěstounské péči;
- změna bydliště rodiny;
- závažné onemocnění v rodině pěstounů nebo dítěte v pěstounské péči;
- úmrtí v rodině pěstounů nebo biologické rodině dítěte;
- nástup dítěte v pěstounské péči do školy;
- návrat dítěte do biologické rodiny;
- nástup dítěte do ústavní péče.

## III. Postup v případě přechodu dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu do dlouhodobé pěstounské péče nebo osvojení

- 4) Obsah přechodu: stanovení minimální doby pro přípravu na přechod; kdo bude součástí plánu; co všechno bude plán zahrnovat.
- 5) Příprava: zmapování současné situace; přehled toho, co by dítě mělo vědět o pěstounech a co pěstouni o dítěti; jak bude probíhat rozloučení s původními pěstouny.
- 6) Přechod: co si dítě vezme s sebou a kdo bude s ním.
- 7) Období zvykání si: jak často budou pěstouni dítě navštěvovat.

# 13. Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

## I. Pravidla o vedení dokumentace o klientech

Výňatek ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů:

Shromažďování osobních údajů – systematický postup nebo soubor postupů, jehož cílem je získání osobních údajů za účelem jejich dalšího uložení na nosič informací pro jejich okamžité nebo pozdější zpracování.

Osobní údaj – jakákoliv informace vztahující se k fyzické osobě, která je přímo nebo nepřímo identifikována.

Citlivý údaj – osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestní čin, zdravotním stavu a sexuálním životě osoby a jakýkoliv biometrický anebo genetický údaj osoby.

### Potřebné údaje pro poskytování služeb:

Osobní údaje nutné pro poskytnutí služby:

- jméno a příjmení zájemce o službu;
- datum narození zájemce o službu – pro účely statistického zpracování;
- jméno a příjmení dítěte/dětí a datum narození – tyto údaje jsou důležité pro zjištění, zda je služba poskytována cílové skupině a pro vypracování statistik;
- adresa bydliště rodiny – určuje místo, kde bude služba poskytována. Telefonický a e-mailový kontakt na uživatele – pro případ nutného spojení s uživatelem (např. nekonání návštěvy, změna termínu návštěvy – den, hodina);
- rozhodnutí soudu o svěřeni dítěte/dětí do pěstounské/poručenské péče či do pěstounské péče na přechodnou dobu, popř. rozhodnutí o změně příjmení, popř. jména;
- další údaje o rodině a dítěti umístěném v její péči nutné pro dohled nad výkonem pěstounské péče – zpracování zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče pro místně příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností.

Další údaje potřebné pro poskytnutí služby:

- jméno a kontakt na sociálního pracovníka OSPOD – poskytnutí kopie IPOD, spolupráce v rámci individuálního plánování;
- kontakty na odborníky a další instituce – např. psycholog, psychoterapeut, Centrum psychologické pomoci...

Klíčový pracovník pracuje i s informacemi, které nejsou součástí spisové dokumentace, např. prožitky ze setkání, vlastní názor či nálada klíčového pracovníka vyplývající ze spolupráce s rodinou, citlivé informace sdělené telefonicky apod.

## II. Písemná a elektronická forma

Zapsaný spolek DOTEK (dále jen DOTEK z.s.) vede dokumentaci o pěstunech se kterými má uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče v listinné i elektronické podobě.

Pěstoun je informován o tom, že je o spolupráci s ním vedena spisová dokumentace a o jeho právu požádat o nahlédnutí.

K založení Spisu o pěstounské rodině dochází v okamžiku uzavření dohody. Ke každé rodině je veden jeden spis, jehož součástí je elektronická spisová dokumentace a listinná spisová dokumentace.

Listinná spisová dokumentace je zakládána zaměstnancem, který je odpovědný za podávání žádostí o přiznání státního příspěvku na výkon pěstounské péče na Úřadu práce.

Elektronickou spisovou dokumentaci zakládá doprovázející pracovník ke dni uzavření dohody a průběžně zaznamenává veškeré skutečnosti týkající se průběhu doprovázení dle metodických materiálů DOTEK z.s. do této databáze. Vedení elektronické spisové dokumentace je vedena v elektronické podobě v systému umožňujícím vzdálený zabezpečený přístup.

Obsahuje:

- dohodu o výkonu pěstounské péče;
- souhlas s uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče od příslušného OSPOD;
- kopii rozsudku (1. a poslední strana, na základě kterého bylo pěstounovi svěřeno dítě do péče);

- vstupní monitorovací zprávu rodiny;
- strukturované záznamy o průběhu práce doprovázejícího pracovníka s rodinou (záznamy o návštěvách v rodinách, účasti pěstounů na akcích pořádaných doprovázející organizací, záznamy o dalších kontaktech s rodinou, kopie korespondence s rodinou nebo dalšími spolupracujícími subjekty, pokud se týká rodiny...);
- záznamy o dalších službách, které byly rodině organizací DOTEK z. s. poskytnuty, záznamy o průběhu vzdělávání pěstounů;
- zprávu pro OSPOD pěstouna (každých 6 měsíců);
- půlroční zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče;
- dokumenty vztahující se k rodině, které jsou potřebné pro výkon činnosti doprovázející organizace (IPOD dítěte, rozhodnutí soudu, záznam o vyšetření odborníkem, zápis z jednání na OSPOD apod.).

V elektronické dokumentaci jsou uloženy skeny originálních dokumentů, pokud je to možné. Toto se týká primárně dohody o výkonu pěstounské péče. Přístup do dokumentace je pouze pro doprovázející pracovníky s řízeným přístupem pro jednotlivé skupiny spisů. Pracovníci mají přístup ke spisům pěstounů, které doprovázejí nebo kde jsou tandemovým pracovníkem.

Listinná spisová dokumentace je vedena v jednom centrálním místě, je dostatečně zabezpečena a uzamčena. Přístup do dokumentace je pouze pro pracovníky doprovázení s řízeným přístupem pro jednotlivé skupiny spisů. Klíčový pracovníci mají přístup ke spisům pěstounů, které doprovázejí nebo kde jsou tandemovým pracovníkem, ředitel má přístup ke všem spisům.

### III. Souhlas se zpracováním údajů

Písemný souhlas se zpracováním údajů klienti dávají při zahájení poskytování služby.

### IV. Nahlížení do dokumentace

#### Zapůjčení spisu a poskytování informací ze spisu

Spis klienta se zásadně nezapůjčuje. Jedinou výjimkou je případné zapůjčení orgánům oprávněným k výkonu kontroly. V takovém případě je možné zapůjčit konkrétní spisovou dokumentaci pouze na základě písemného předávacího protokolu, který bude pracovníkem kontrolního orgánu podepsán a při vrácení dokumentace opět protokolárně předán do spisové dokumentace.

#### Nahlížení do spisové dokumentace

Pěstoun vždy obdrží kopii dokumentů, které podepisuje. Pěstoun má právo nahlížet do spisové dokumentace, která je o něm vedena. V případě žádosti o nahlížení do elektronické spisové dokumentace jsou vytištěny záznamy, které jsou o klientovi vedeny v elektronické spisové dokumentaci, a předloženy k nahlédnutí. Odmítnout nahlédnutí do spisu nebo jeho části je možné v případě, že by nahlédnutí mohlo ohrozit ochranu důvěrnosti sdělení dítěte nebo jinak ohrozit nejlepší zájem dítěte. Dítě svěřené do pěstounské péče má právo nahlížet do spisové dokumentace, která je o něm vedena v závislosti na věku a rozumové vyspělosti.

Pravidla pro odmítnutí žádosti o nahlédnutí do spisu vedeném o dítěti a rodinách:

- o odmítnutí nahlédnutí dítětem nebo pěstounem rozhoduje ředitel;
- žádost o nahlédnutí do spisové dokumentace musí být podána s dvoudenním předstihem;
- pokud se klient dostaví bez předchozí domluvy, může mu ředitel nahlédnutí do jeho spisové dokumentace odmítnout;
- ředitel vysvětlí klientovi postup nahlížení a domluví termín následné schůzky, kdy mu spisovou dokumentaci předloží;
- třetím osobám je nahlížení do spisové dokumentace bez písemného souhlasu klienta odmítnuto; zároveň mu ředitel vysvětlí postup pro nahlížení do spisové dokumentace.

#### Pořizování kopií ze spisu

Kopie ze spisu nebo elektronické dokumentace se nepožizují. Výjimku tvoří kopie, o které požádal klient, ty jsou na jeho žádost vyhotoveny v případech, kdy klient může do spisu nahlížet. Klient si může pořizovat ze spisu výpisky.

#### **V. Archivace a skartace**

Uzavření spisu, archivace a skartace

V případech ukončení dohody o výkonu pěstounské péče, dojde k uzavření spisové dokumentace. Uzavřený spis se převede do samostatné archivní složky, ve které bude spis uložen po dobu archivační lhůty a z důvodu případné kontroly. Tato lhůta je stanovena na 10 let. Po uplynutí této lhůty je spis skartován.

## **14. Vyřizování a podávání stížností**

DOTEK si zakládá na zkvalitňování služeb poskytovaných osobám z cílové skupiny a ochraně práv osob z cílové skupiny. Jedním z důležitých nástrojů, jak zkvalitňovat služby je zpětná vazba osob z cílových skupin, a to formou stížností.

### **I. Definice pojmu podnět a stížnost**

Podnět může být kladný nebo záporný obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou poskytnuté služby.

Postup pro nakládání s podněty je shodný jako níže uvedený postup při nakládání se stížnostmi. Proto dále užíváme jen pojem *stížnost*. V případě, že je přednesen materiál, který není jasně označen jako stížnost či podnět, rozhodne o jeho druhu ředitel, který tak usoudí podle obsahu textu.

### **II. Pravidla pro podávání stížností**

Osoby z cílové skupiny jsou informovány o možnosti podat stížnost při osobním kontaktu se zaměstnanci DOTEKu, a také na webových stránkách [www.dotekzs.cz](http://www.dotekzs.cz) v sekci *Dokumenty*.

Stížnost mohou podat:

- fyzické osoby, především pak ty z cílové skupiny služeb DOTEKu, které se prostřednictvím stížnosti domáhají ochrany svých práv a zájmů anebo poukazují na nedostatky v kvalitě a způsobu výkonu sociálně-právní ochrany poskytované zaměstnanci DOTEKu;
- právnické osoby, se kterými DOTEK na základě smlouvy spolupracuje;
- děti, které zaměstnanci adekvátním způsobem informují o možnosti stížnost učinit. Forma stížnosti, kterou podává dítě je volná a nemusí splňovat stanovené formální náležitosti.

#### Komu/kam se stížnost podává:

- stížnost může být podána ústně zaměstnancům DOTEKu;
- na e-mail zaměstnanců (v případě stížnosti na ředitelku se pak stížnost podává na e-mail [bosakovakaterina.dotek@gmail.com](mailto:bosakovakaterina.dotek@gmail.com));
- poštou na adresu Štefánikova 36/36, Český Těšín, 73701;
- osobně na pracovišti DOTEKu (Střelníční 215, Český Těšín, 73701) do schránky, která je umístěna u vstupu do kanceláře.

#### Formální náležitosti podané stížnosti:

- jméno, příjmení, adresa (bydliště) a podpis;
- popis problému;
- přílohy, které podporují popsany problém;
- kontaktní údaje (v případě nutnosti zjistit doplňující informace).

#### Anonymní stížnost

- stížnost může kdokoliv podat také anonymně, tedy bez uvedení jména, příjmení ani kontaktních údajů stěžovatele;
- pokud stížnost obsahuje pouze podpis, ale další kontaktní a identifikační údaje chybí, přistupuje se k ní jako k anonymní;
- pokud se tedy jedná o anonymní stížnost, přistupuje se k ní dle jejího obsahu individuálně a posuzuje se jako podnět k výkonu dohledu či kontroly anebo jako podnět ke zlepšení činnosti, k odstranění nedostatků v činnosti sociálně-právní ochrany apod.

### **III. Postup a pro vyřizování stížností a jejich evidence**

- DOTEK z.s. každou obdrženou stížnost eviduje a informuje stěžovatele o jejím obdržení nejpozději 7 dnů od přijetí;
- lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího přijetí;
- v případě nutnosti může být k jednání o stížnosti přizván i stěžovatel, zaměstnanec či ředitelka, proti kterým stížnost směřuje;
- stěžovatel je vyrozuměn o výsledku šetření stížnosti písemně, s výjimkou jednoduchých stížností, které je možné vyřešit telefonicky anebo v případě, že stěžovatel netrvá na písemném vyrozumění;
- proces vyřizování stížností se řídí *Standardy - DOTEK z. s.*



#### IV. Evidence stížností

- všechny stížnosti jsou evidovány v samostatné složce tak, aby bylo možné do nich případně nahlédnout;
- tato složka je vedena ředitelkou DOTEKu;
- každá stížnost je vložena do samostatné eurofólie, která je označena pořadovým číslem stížnosti, datem přijetí stížnosti a jménem stěžovatele;
- eurofólie dále obsahuje dokument, který zahrnuje: kdy, jak a kým byla stížnost vyřízena, zda byla oprávněna či nikoliv, jaká opatření k nápravě byla přijata apod.

#### V. Nespokojenost s vyřízením stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na úřad, který vydal pověření k výkonu sociálně-právní ochrany nebo na nezávislou instituci (např. Veřejný ochránce práv).

##### Kontaktní údaje na vybrané instituce:

- Krajský úřad Moravskoslezského kraje

28. Října 117, 702 18 Ostrava

vedoucí oddělení sociální ochrany Ing. Miroslava Lejsalová

Telefon: 595 622 148, e-mail: miroslava.lejsalova@kr-moravskoslezsky.cz

vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Daniel Rychlík

Telefon: 595 622 150, e-mail: daniel.rychlik@kr-moravskoslezsky.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí

ředitelka odboru ochrany práv dětí Mgr. Kateřina Šlesingerová

Telefon: 221 922 363, e-mail: katerina.slesingerova@mpsv.cz

vedoucí oddělení ochrany práv dětí a náhradní rodinné péče Mgr. Hana Jamrichová

Telefon: 221 922 412, e-mail: hana.jamrichova@mpsv.cz

- Kancelář veřejného ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 764 333, e-mail: podatelna@ochrance.cz

## 15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

### Riziková situace

- situace, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, poškození majetku apod.;
- mohlo by se jednat o situace, kdy klient napadne zaměstnance nebo jiného klienta. Příčinou jeho neadekvátního agresivního jednání by mohl být: alkohol, drogy, psychická porucha atd.

### Nouzová situace



- situace, kdy může dojít k omezení výkonu sociálně-právní ochrany z důvodu vzniku nenadálé situace;
- pokud z naléhavých důvodů (nemoc, rodinná situace, porucha na autě atd.) zaměstnanec nemůže uskutečnit plánovanou schůzku, návštěvu, jednání, požádá (pokud je to možné) o zástup kolegu;
- v opačném případě se telefonicky, e-mailem (pokud situace nevyžaduje okamžité jednání) omluví, sjedná náhradní řešení nebo termín.

#### Havarijní situace

- mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky, např. požár, únik plynu, vytopení, výpadek elektrického proudu na pracovišti, nebo v domácnosti klienta;
  - pokud se nejedná o časově neodkladnou záležitost, informuje zaměstnanec o havarijní situaci nejdříve ředitelku organizace, která o této skutečnosti informuje majitelku domu, která je kompetentní ve svém domě řešit havarijní situace spojené s plynem, elektrickým proudem, vodou, požárem;
  - v případě řešení již neodkladné havarijní situace, zaměstnanec ihned informuje příslušnou organizaci, firmu, která je oprávněná řešit příčiny a následky konkrétní poruchy - havarijní situace.
- DOTEK pravidelně vzdělává své zaměstnance v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situacích.
  - Nový zaměstnanec je ihned po nástupu ředitelkou DOTEKu proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, předcházení a řešení nejčastějších rizikových situací.
  - Zásady bezpečnosti a jednání v rizikových, havarijních a nouzových situacích jsou pravidelně předávány osobám z cílové skupiny ve srozumitelné formě a vhodném rozsahu.
  - Z důvodu prevence jsou všechny nouzové, havarijní a rizikové situace následně vyhodnocovány.
  - Podrobnosti o konkrétních pravidlech pro řešení havarijních, nouzových a rizikových situacích, stejně jako pravidla, jak těmto situacím předcházet, jsou uvedeny na webu [www.dotekzs.cz](http://www.dotekzs.cz) v sekci *Dokumenty* v podrobném souboru *Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací*.
  - Dokument *Pravidla pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací* je rovněž v tištěné formě k dispozici v provozovně DOTEKu na vhodném místě.

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

### **I. Systém revize naplňování standardů kvality**

- DOTEK pravidelně jednou ročně provádí revizi a aktualizaci dokumentů pro naplňování standardů kvality sociálně-právní ochrany;
- za revizi a průběžnou kontrolu odpovídá ředitelka DOTEKu;
- všichni zaměstnanci, kteří přicházejí do kontaktu s klienty, se účastní porady k revizi dokumentů spojených s naplňováním standardů kvality sociálně-právní ochrany;

- výsledky revize slouží ke změně a úpravě zavedených pravidel a dříve uplatňovaných pracovních postupů;
- ředitelka vždy včas informuje zaměstnance o datu porady, a také jim je zaslán harmonogram porady e-mailem;
- v případě, že dojde k zásadním změnám, jsou vypracovány a následně distribuovány informační letáky.

## II. Systém kontroly a hodnocení způsobu výkonu sociálně-právní ochrany

- ředitelka organizace pravidelně dle potřeby (nejméně však jednou jednou za půl roku) reflektuje se zaměstnanci v přímé práci naplňování jejich cílů práce s klienty;
- ke kontrole a hodnocení také slouží zpětná vazba od klientů, kterou zjišťuje ředitelka organizace;
- klienti ředitelky organizace, která vystupuje v roli klíčového pracovníka pověřené osoby, svou zpětnou vazbu sdělují pověřeným zaměstnancům DOTEKU.

## III. Práce s dokumentací

Kvalitu dohledu nad výkonem péstounské péče ověřujeme:

- 8) Frekvence: Každého půl roku.
- 9) Způsob: Místně příslušnému obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností předkládáme zprávu o průběhu výkonu péstounské péče a žádáme jej o vyjádření a hodnocení dohledu nad výkonem péstounské péče, resp. o hodnocení výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby.
- 10) Zodpovědnost: Klíčový pracovník.
- 11) Cíl: Ověření našeho veřejného závazku, ověření a zvýšení kvality našich služeb.

## IV. Práce s dotazníky spokojenosti

Kvalitu vzdělávacích aktivit ověřujeme:

- 1) Frekvence: Vždy po vzdělávací aktivitě (seminář, který organizuje DOTEK).
- 2) Způsob: Předkládáme „Dotazníky spokojenosti“ klientovi a lektorovi se žádostí o hodnocení vzdělávací aktivity, kvality její organizace, srozumitelnosti ústně i písemně předaných informací. Dotazujeme se na jejich návrhy na zlepšení, na další vzdělávací témata apod.
- 3) Zodpovědnost: Ředitel, klíčový pracovník.
- 4) Cíl: Zvyšování spokojenosti klientů, kvality aktivit a kvality lektorů, zajišťování nových témat vzdělávání. Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality služby vzdělávání.

## V. Intervize, supervize, svépomocné skupiny

Hodnocení poslání a cílů služby, revize standardů kvality (SQ) pověřené osoby realizujeme:

- 1) Frekvence: Pokaždé, když nastane změna postupů či jiných skutečností relevantních pro obsah standardů, nejméně však jednou ročně.
- 2) Způsob: Zjišťujeme, zda obsah i postupy ve SQ odpovídají praxi a legislativě.
- 3) Zodpovědnost: Ředitel, klíčový pracovník.

- 4) Cíl: Získané informace slouží k ověření a zvýšení kvality našich služeb, k efektivnímu využívání SQ jako nástroje standardizace a zvyšování kvality naší činnosti.

## **VI. Metodické vedení a výměna zkušeností**

Zpětnou vazbu ze strany odborné veřejnosti realizujeme:

- 1) Frekvence: Vždy po aktivitě nebo kontaktu.
- 2) Způsob: Spolupracující organizace žádáme o vyjádření k námi poskytnutým službám, společné spolupráci apod.
- 3) Zodpovědnost: Ředitelka, klíčový pracovník.
- 4) Cíl: Zjišťujeme srozumitelnost předávaných informací, zajišťujeme zpětnou vazbu ke kvalitě našich služeb, postupům, posláním, cílům, propagaci... Toto nám následně slouží ke zkvalitnění našich služeb (změny způsobu, formy či obsahu předávaných informací, propagačních materiálů, dokumentů apod.).