



## Vnitřní pravidla a postupy pro doprovázení pěstounských rodin

Vnitřní pravidla a postupy zajišťují základní orientaci zaměstnanců i klientů v systému vnitřních pravidel a postupů doprovázející organizace.

Popisují způsob jednání se zájemcem o spolupráci, způsob uzavření dohody o spolupráci při výkonu pěstounské péče a jejích změn a dále způsoby, kterými jsou zajišťována následující práva a povinnosti osob pečujících:

a) právo na poskytnutí trvalé nebo dočasné pomoci při zajištění osobní péče o svěřené dítě; tato pomoc spočívá zejména v zajištění krátkodobé péče

1. po dobu, kdy je osoba pečující nebo osoba v evidenci uznána dočasně práce neschopnou nebo při ošetřování osoby blízké,
2. při narození dítěte,
3. při vyřizování nezbytných osobních záležitostí,
4. při úmrtí osoby blízké,

b) právo na poskytnutí pomoci se zajištěním celodenní péče o svěřené dítě nebo děti, která je přiměřená věku dítěte, v rozsahu alespoň 14 kalendářních dnů v kalendářním roce, jestliže svěřené dítě dosáhlo alespoň věku 2 let,

c) právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné odborné pomoci alespoň jednou za 6 měsíců,

d) právo na zprostředkování nebo zajištění bezplatné možnosti zvyšovat si znalosti a dovednosti podle písmene f),

e) právo na pomoc při plnění povinností podle písmene h), včetně pomoci při zajištění místa pro uskutečňování styku oprávněných osob s dítětem a při zajištění asistence při tomto styku,

f) povinnost zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti výchovy a péče o dítě v rozsahu 24 hodin v době 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích,

g) povinnost umožnit sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče podle § 47b odst. 5 a spolupracovat se zaměstnancem pověřeným sledovat vývoj dětí podle § 19 odst. 6,

h) v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte povinnost udržovat, rozvíjet a prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami dítěti blízkými, zejména s rodiči a umožnit styk rodičů s dítětem v pěstounské péči, pokud soud rozhodnutím nestanoví jinak

Vnitřní pravidla a postupy pro doprovázení pěstounských rodin jsou uveřejněna na webových stránkách organizace.



## Standard č. 5 Podpora přirozeného sociálního prostředí

Služba při komunikaci s dítětem postupuje dle standardu č. 4, odstavec „Monitorování vývoje a komunikace s dítětem“.

V tomto dokumentu služba používá pojem setkání/setkávání ve smyslu kontakt.

Dítě i osoby z jeho přirozeného sociálního prostředí mohou se službou komunikovat osobně, telefonicky, elektronicky i písemně (dopis).

### 5a

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

Přirozeným prostředím služba rozumí především pěstounskou rodinu, spolužáky, vrstevníky nebo komunitu pěstounských rodin. V některých případech může jít také o biologickou rodinu, členy širší rodiny, blízké nepříbuzenské osoby.

Podporovat kontakt dítěte s přirozeným prostředím je pro organizaci jedním z prioritních cílů.

Podpora kontaktu dítěte s přirozeným prostředím je zajišťována dle individuálních potřeb dítěte. V případě, že OSPOD zpracovává v individuálním plánu potřeby dítěte (dále IPOD) v oblasti kontaktu s přirozeným sociálním prostředím, postupují pracovníci podle tohoto plánu. V případě, že potřeba dítěte není v IPOD zpracována, klíčový pracovník průběžně mapuje a naplňuje potřeby dítěte.

Vydal-li soud rozsudek o svěření dítěte do péče pěstouna a je-li součástí rozsudku omezení/zakázání kontaktu dítěte s biologickým rodičem, všichni pracovníci služby musí rozsudek respektovat.

Má-li služba indicie, že dochází k porušení soudem zakázaného/stanoveného kontaktu dítěte s biologickým rodičem, vhodným způsobem informuje OSPOD a postupuje dle jeho pokynů. V praxi se dosud nestalo, že by v průběhu poskytování služby došlo ke změně zakázání/omezení kontaktu dítěte s biologickým rodičem. Organizace předpokládá, že by v takovém případě získala informace od OSPODu.

#### Podpora přirozených vztahů

Pěstounská rodina - při každém osobním setkání klíčový pracovník monitoruje a podporuje vztahy v pěstounské rodině. Pracovník využívá přirozené situace a vyhledává pozitivní spojovací a posilující témata (např. chválení za maličkosti). Dle potřeb nabízí řešení případných obtíží (např. pěstoun mluví negativně o mámě ve vězení - pracovník upozorní na hezký dopis od mámy). Pokud pracovník vyhodnotí, že je problém v pěstounské rodině většího rozsahu, nabídne odbornou pomoc psychologa nebo terapeuta. K posílení vazby v pěstounské rodině organizace využívá vzdělávací semináře a pobytové akce pro děti (viz Standard č. 9).

Spolužáci - při každém osobním setkání klíčový pracovník mapuje vztah ve třídě a ve škole, poskytuje zpětnou vazbu na různé konkrétní situace a dle potřeby nabízí řešení případných obtíží včetně doprovodu do školy. Vyplyne-li z rozhovoru nebo z návštěvy školy problém přesahující kompetenci služby, informuje klíčový pracovník OSPOD a dále postupuje dle jeho pokynů. Služba poskytuje podporu a pomoc, včetně finanční pomoci, při využití školních aktivit sloužících k začlenění dítěte do kolektivu, mezi vrstevníky (lyžařský výcvik, škola v přírodě, výlety a podobně).

Vrstevníci - při každém osobním setkání klíčový pracovník mapuje vztahy s vrstevníky, poskytuje zpětnou vazbu na různé konkrétní situace a dle potřeby nabízí řešení včetně zmapování dalších příležitostí kontaktu (další kroužek, nabídka regionálních akcí a podobně). Pokud pracovník vyhodnotí, že je problém v pěstounské rodině většího rozsahu, nabídne odbornou pomoc psychologa nebo terapeuta. Pracovníci nabízejí podporu a pomoc při sjednávání volnočasových aktivit, včetně sociálních služeb NZDM a mateřského centra, které



poskytuje organizace. K posílení vztahu s vrstevníky organizace využívá také vlastní aktivity jako vzdělávací semináře, pobytové akce pro děti, besedy pro děti a podobně (viz. Standard č. 9).

Komunita pěstounských rodin – vytváří se přirozeně v průběhu poskytování služby. Při skupinových aktivitách, které nabízí služba a jiné organizace, se vytváří přirozené vztahy dle věků a zájmů dětí. Jedná se o kontinuální dlouhodobý proces.

Biologická rodina – viz. kritérium 5b.

## 5b

**Pověřená osoba podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v jejich zájmu a má písemně stanovena pravidla jak a kde kontakt dítěte s těmito osobami probíhá a jak na kontakt připravuje dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.**

Služba chrání zájmy dítěte svěřeného do pěstounské péče a vyhodnocuje jeho zájem. Má-li pochybnosti, informuje OSPOD a postupuje dle jeho pokynů.

### Impulzem pro plánování kontaktu je:

1. Impulz od dítěte. Pracovníci jsou při setkávání s dítětem vnímaví vůči potřebě kontaktu s biologickou rodinou a blízkými, pracovníci jsou schopni pracovat s verbálními i neverbálními signály od dítěte. V případě, že pracovník tuto potřebu zaznamená, nabídne dítěti možnosti služby (asistovaný kontakt, doprovod, využití prostor organizace). Klíčový pracovník pracuje vždy s reálnými možnostmi, neslibuje nespílitelné. Pokud je dítě schopno spolupracovat, naplánuje klíčový pracovník další postup společně s dítětem a pěstounem. Pokud dítě není schopno spolupracovat, zejména z důvodu nízkého věku nebo zdravotního handicapu, klíčový pracovník po poradě v týmu navrhne pěstounovi postup a následně společně informují dítě. Klíčový pracovník zpracuje zápis do Arumu do 14 dnů. Informace o přípravě kontaktu, které se povede pracovníkovi získat, průběžně předává dítěti a pěstounovi. Pokud služba nemá objednávku od OSPOD s osobou žádající kontakt, se kterou se chce dítě setkat, pracovník vždy informuje OSPOD a doptává se na podmínky. Pokud by nastala situace, že pěstoun s kontaktem s biologickou rodinou nesouhlasí, obrátí se pracovník na OSPOD a postupuje dle jeho pokynů (např. získá náhradní souhlas OSPODu).
2. Přímé oslovení rodičem, pěstounem, OSPOD, blízkou osobou, nebo další osobou z přirozeného sociálního prostředí. Pokud se rodič nebo jiná osoba obrátí na pracovníka služby s žádostí o kontakt (písemně nebo telefonicky) pracovník informuje rodiče nebo jinou osobu, že je nutná osobní schůzka s pracovníkem primárně v prostorách organizace, na jiném místě v případě souhlasu vedoucí služby (např. OSPOD rodiče). Klíčový pracovník požadavek na kontakt s dítětem zaznamená formou zápisu do ARUMu do 14 dnů. Pokud služba nemá objednávku od OSPOD na setkání s osobou žádající kontakt, pracovník vždy informuje OSPOD a doptává se na podmínky.
3. Pokud klíčový pracovník odborně vyhodnotí, že je ku prospěchu dítěte zahájit nebo obnovit kontakt s rodičem nebo jinou osobou, konzultuje v pracovním týmu nebo na OSPOD a připraví návrh realizace. S připraveným návrhem seznámí dítě a pěstouny a dohodne se s nimi na dalším postupu.



## 1. Přirozený kontakt (bez přítomnosti pracovníka)

### Jak, kde a s kým kontakt může proběhnout

- Kdekoliv, kde se dítě s osobou, která má zájem o kontakt, domluví.
  - Kontakt může probíhat i bez vědomí pracovníků služby. Pracovník se někdy o kontaktech nedozví.
- a) O setkání požádalo dítě.** V případě, že o setkání požádá dítě, informuje klíčový pracovník ve vhodné fázi přípravy pěstouny. Pokud pěstoun s kontaktem nesouhlasí a pracovník se domnívá, že nesouhlas pěstouna je neodůvodněný, pracovník motivuje pěstouna ke změně postoje. Ve vhodné fázi přípravy pracovník vždy kontaktuje OSPOD a předává informace, co chce dítě, co chce/nechce pěstoun a doptává se na podmínky kontaktu. Po objednávce OSPODu začne pracovník zjišťovat kontakt na osobu, se kterou se chce dítě setkat (přímo od dítěte, OSPOD, pěstouna). Po zjištění kontaktu pracovník osobu osloví.
- Kontaktovaná osoba má zájem o setkání – klíčový pracovník zahájí spolupráci.
  - Kontaktovaná osoba nemá jednoznačný názor na setkání – klíčový pracovník motivuje kontaktovanou osobu k tomu, aby se mohlo setkání uskutečnit. Klíčový pracovník informuje dítě, že příprava setkání bude pokračovat. Klíčový pracovník neslibuje nesplnitelné!
  - Kontaktovaná osoba odmítá setkání – klíčový pracovník se snaží zjistit důvod a nabízí kontaktované osobě možnost pozdější spolupráce. Klíčový pracovník vede s dítětem rozhovor o aktuální situaci a budoucích možnostech. Při rozhovoru s dítětem přihlíží pracovník k jeho věku a schopnostem.
- b) O setkání požádala jiná osoba.** V případě, že o setkání požádá jiná osoba, žádný pracovník služby nesmí této osobě poskytnout telefonní číslo ani jiné kontaktní údaje (např. FCB-nick) na dítě. V případě zájmu nabídne pracovník osobě, že dítěti předá její telefonní číslo.
- Následně pracovník vždy kontaktuje OSPOD, informuje o osobě se zájmem o kontakt s dítětem a doptává se na podmínky případného kontaktu.
- Pokud kontakt není možný (rozsudek o zákazu kontaktu), pracovník osobu informuje a udělá zápis do Arumu do 14 dnů.
- Kontakt je možný:
- Dítě má zájem o setkání – pracovník zahájí přípravu setkání.
  - Dítě nemá jednoznačný názor na setkání – pracovník motivuje dítě k setkání. Pracovník dítěti popisuje bezpečnou přípravu a průběh kontaktu. Je-li to vhodné, zapojí pracovník do motivace také pěstouna.
  - Dítě odmítá setkání – pracovník motivuje dítě k setkání. Pracovník dítěti popisuje bezpečnou přípravu a průběh kontaktu. Je-li to vhodné, zapojí pracovník do motivace také pěstouna. Pracovník se snaží zjistit konkrétní důvod nesouhlasu a následně navrhne zapojit specialisty, kteří mohou s dítětem pracovat. Konečné rozhodnutí o setkání je v kompetenci dítěte a pracovník jeho rozhodnutí respektuje.
- c) Setkání navrhuje pracovník** - pracovník informuje OSPOD o tom, že považuje kontakt za prospěšný pro dítě a doptává se na podmínky případného kontaktu. Další postup viz bod b).
- d) Setkání navrhuje OSPOD** – součástí zakázky jsou podmínky kontaktu. Postup pro přirozený kontakt je zpracován výše v tomto dokumentu, odstavec „O setkání požádala jiná osoba“. Postup pro asistovaný kontakt je zpracován níže v tomto dokumentu, odstavec „Asistovaný kontakt“.



### Příprava na přirozený kontakt všech osob včetně dítěte

Pracovníci při poskytování služby průběžně s dítětem, pěstouny a dalšími osobami hovoří o možnosti kontaktu s biologickou rodinou a dalšími osobami. Popisují výhody klidného a vstřícného jednání, nabízí možnost konzultace s psychologem služby. Je-li to vhodné, pracovník s účastníky probere situace, které mohou při setkání nastat, a jejich případná řešení.

Při vlastním sjednání kontaktu nabízí pracovník pomoc s komunikací (telefon, osobně) a může nabídnout možnost využití prostor služby.

### 2. Asistovaný kontakt (za přítomnosti pracovníka)

Objednávku na asistovaný kontakt zadává službě OSPOD. Odpovědný za sjednávání jednotlivých asistovaných setkání je klíčový pracovník.

#### Jak, kde a s kým kontakt může proběhnout

První asistovaný kontakt dítěte a další osoby musí proběhnout v neutrálním prostředí.

Kontakty mohou probíhat v:

- v prostorách organizace Rodiny v centru, z.ú.
- v prostorách OSPOD
- v prostorách jiných organizací
- veřejně přístupná prostranství (cukrárna, dětské hřiště, apod.)
- na výslovné přání dítěte a se souhlasem OSPOD v přirozeném prostředí rodiče (nejedná se o neutrální prostředí a nelze využít pro první asistovaný kontakt)
- na výslovné přání dítěte nebo na doporučení klíčového pracovníka se souhlasem vedoucí služby v přirozeném prostředí pěstounské rodiny (nejedná se o neutrální prostředí a nelze využít pro první asistovaný kontakt).

**Setkání zadal OSPOD.** Klíčový pracovník osloví všechny osoby, kterých se setkání týká a zmapuje zájem.

- Dítě i další osoba má zájem o setkání – klíčový pracovník zahájí přípravu setkání.  
 - Dítě má zájem, další osoba nemá zájem - klíčový pracovník motivuje další osobu k tomu, aby se mohlo setkání uskutečnit. Situaci probere na schůzce týmu a zjistí dobrou praxi kolegů. Dle svého uvážení se může poradit s OSPODem. Pracovník informuje dítě o průběhu přípravy. Pracovník neslibuje nemožné!

- Dítě nemá zájem, další osoba zájem má - pracovník zmapuje situaci, v případě, že nezájem o setkání nemá konkrétní důvod, pracovník motivuje dítě k setkání. Pokud, má nezájem konkrétní důvod, pracovník navrhne zapojit specialisty, kteří mohou s dítětem pracovat. V případě přetrvávajícího nezájmu dítěte, klíčový pracovník informuje OSPOD a dále postupuje dle jeho pokynů. Klíčový pracovník informuje o situaci další osobu.

- Dítě nemá zájem, další osoba nemá zájem – klíčový pracovník zmapuje situaci a zpracuje podrobnou zprávu, kterou předá na OSPOD a dále postupuje dle jeho pokynů. Je-li to vhodné, zjistí klíčový pracovník motivaci OSPODu a domluví následnou práci s rodinou.

**Příprava účastníků na asistovaný kontakt:** Pracovníci se i při asistovaném kontaktu snaží zajistit klidné a vstřícné jednání, nabízí možnost konzultace pro dítě, pěstouna a další osoby s psychologem služby. Za organizování setkání odpovídá klíčový pracovník.



Dítě – pracovník se snaží obstarat aktuální fotky jiné osoby, se kterou se má dítě kontaktovat. Pracovník zjistí od dítěte, jestli souhlasí s tím, aby pracovník poskytl jeho fotku. Dle zájmu a schopností dítěte pracovník pomůže připravit otázky, na které se dítě chce jiné osoby zeptat. Pracovník dítě před setkáním uklidňuje, ukotvuje, reaguje na obavy dítěte. Popisuje předpokládaný průběh setkání, ujistuje dítě o své přítomnosti, podpoře a ochraně po celou dobu setkání. Dle potřeby nabízí pracovník dítěti před setkáním možnost konzultace s psychologem. Pracovník si může s dítětem domluvit heslo, po kterém pracovník ihned ukončí setkání nebo jednání přerušit a domluví se s dítětem na dalším postupu. Dle vhodnosti pracovník řeší s dítětem předem, jakým způsobem se může s jinou osobou kontaktovat po setkání (FCB, MSN, email, telefonicky aj.)

Pěstoun – pracovník poskytuje psychosociální podporu, motivuje pěstouny ke kladnému nebo neutrálnímu vyjadřování o jiné osobě, případně ke zdržení se vyjadřování k této osobě. Dle vhodnosti nabídne možnost konzultace s psychologem služby.

Rodič – klíčový pracovník pozve rodiče na schůzku do prostor služby. Klíčový pracovník zmapuje představy, popíše reálné možnosti, seznámí s prostory, popíše předpokládaný průběh setkání, zodpoví dotazy, dle potřeby ukotví rodiče a poskytne psychosociální podporu a možnost podpory psychologa. Klíčový pracovník se snaží domluvit s rodičem o poskytnutí jeho aktuální fotografie a následném předání dítěti. Pracovník doporučuje donesení vhodného dárku. Pracovník zmapuje možnosti pro společné aktivity na setkání (pexeso, fotografie v mobilu a podobně). Pokud rodič potřebuje ventilovat emoce mimo místnost, mají pracovník a rodič pro dítě připravené neutrální vysvětlení odchodu např. „odskočím si pro kapesník“, „odskočím si na WC“. Dle rozhodnutí vedoucího služby, předá klíčový pracovník rodiči dokument „Pravidla pro asistovaný kontakt, který obsahuje individuální pravidla pro konkrétní osoby. Dokument podepisuje rodič, pěstoun a klíčový pracovník.

- Osoby odpovědné za výchovu dítěte - viz pěstoun
- Osoby s dítětem příbuzné – viz rodič
- Osoby s dítětem blízké – viz rodič

#### Realizace setkávání:

- Před každým setkáním předchází ze strany služby příprava všech účastníků.
- Kontakt se účastní dítě, osoba, která má zájem o kontakt, pracovník služby, případně psycholog, pěstoun a další osoby z rozhodnutí vedoucí služby. Je-li dítě schopno vyjádřit přání týkající se přítomnosti pěstouna, služba respektuje jeho rozhodnutí, není-li dítě schopno vyjádřit přání, zvolí pracovník přítomnost pěstouna s ohledem na prospěch dítěte. V některých případech je možná přítomnost psychologa, o jeho přítomnosti rozhoduje vedoucí služby na návrh klíčového pracovníka nebo na přání dítěte nebo jiných zúčastněných osob. Psycholog může být přítomen také na základě objednávky z OSPOD.
- Před každým setkáním pracovník vždy důkladně zvolí a připraví prostor pro setkání. Nabídne účastníkům pití / občerstvení / hry/ výtvarné pomůcky.
- Pracovník zve osobu, která má zájem o kontakt, aby přišla o trochu dříve, než dítě.
- Pracovníci dbají na to, aby byla situace asistovaného setkání pro dítě a ostatní účastníky kontaktu co nejbezpečnější.
- Pokud na schůzku přichází jakýkoli účastník intoxikovaný (viditelně opilý, pod vlivem návykových látek aj.) nebo s nevládnutými emocemi (agresivita, hysterické projevy aj.), pracovník mu účast na schůzce neumožní.



- Pracovník osobu přivítá a snaží se vytvořit vhodnou atmosféru (uklidňuje, vysvětluje, odpovídá na otázky).
- Přichází dítě, případně dítě s doprovodem. Pracovník je přivítá a seznámí se situací (uklidňuje, vysvětluje, odpovídá na otázky).
- Pracovník představuje účastníky a zahájí setkání.
- V případě, že osoby, které se mají setkat, nepřišly na domluvenou schůzku, pracovník se snaží zjistit příčinu, uklidňuje situaci a domlouvá náhradní termín. Pracovník vyčkává obvykle 15 minut. Nezáská-li informaci, že je účastník na cestě, setkání ukončuje.
- Po zahájení kontaktu a v jeho průběhu pracovník monitoruje situaci a atmosféru, pomáhá rozvinout komunikaci mezi všemi účastníky a nabízí různé aktivity, které usnadňují sblížení. Pracovník v případě potřeby poskytne psychosociální podporu. Snaží se předcházet krizovým situacím.
- V případě, že ke krizové situaci dojde, se pracovník snaží emoce uklidnit. Pokud pracovník vyhodnotí situaci jako ohrožující nebo nebezpečnou, ihned odvádí dítě do bezpečných prostor. Dítě pracovník uklidňuje a vyjadřuje mu podporu. Popíše další postup. Následně se vrací do prostoru schůzky a řeší situaci s ostatními účastníky. V případě, že pracovník vyhodnotí situaci jako zklidněnou a umožňující pokračování setkání, nabídne dítěti, aby se vrátilo. Pokud se dítě nechce vrátit nebo se situace neuklidnila, pracovník setkání ukončuje.
- Pracovník hlídá čas, který je stanovený na setkání a upozorňuje na blížící se konec. Při popisu zbývajících času pracovník zohledňuje schopnosti dítěte.
- Pracovník může setkání ukončit předčasně, pokud to vyžaduje stav dítěte nebo pokud si to dítě přeje.
- Pracovník má povinnost před ukončením schůzky domluvit zájem/termín dalšího setkání.
- Pracovník vytváří podmínky tak, aby ze setkání odešlo jako první dítě.
- Pokud se prvního setkání účastnil i psycholog, zhodnotí s ním pracovník, který byl přítomný kontaktu, přínosy a nedostatky setkání a domluví se na dalším postupu. Pokud se psycholog neúčastnil, vyhodnocuje setkání vedoucí služby s pracovníkem, který byl přítomný kontaktu. Vedoucí, pracovník, který byl přítomný kontaktu, psycholog (pokud byl přítomný) společně vyhodnotí, zda je i na dalších setkáních potřeba účast psychologa.
- Nejdéle do pěti pracovních dnů od uskutečnění setkání kontaktuje klíčový pracovník pěstounskou rodinu a zjišťuje, jaký vliv mělo setkání na dítě. V případě potřeby klíčový pracovník pěstounskou rodinu navštíví, situaci zmapuje podrobně a zjistí potřebný rozsah podpory v rodině včetně možnosti konzultace s psychologem služby. Dle tohoto zjištění dále postupuje.
- Výstupem hodnocení klíčového pracovníka, vedoucí služby, psychologa a pěstouna s dítětem může být například plán na lepší přípravu pěstouna nebo dítěte, plán na změnu prostředí, plán na změnu času a podobně. Je-li to možné, připraví služba biologického příbuzného na další setkání (spolupráce s kurátorem, sociálním pracovníkem rodiče, využitím soc. služeb).





- Pokud klíčový pracovník na základě informací od dítěte a pěstouna a na základě svého odborného pozorování vyhodnotí, že kontakt momentálně není v zájmu dítěte, informuje OSPOD a služba dále postupuje dle pokynů OSPODu. Pokud je to možné, probere pracovník s dítětem a pěstounem současnou situaci a možný vývoj. Pracovník pracuje vždy s reálnými možnostmi, neslibuje nesplnitelné. Klíčový pracovník vždy bezodkladně vypracuje zápis do Arumu.
- Pokud setkání probíhají bez komplikací, obvykle po třech setkáních dítěte s rodičem nebo další osobou vyhodnocuje služba celkovou situaci, zejména jestli je zapotřebí nadále asistovaný kontakt. Jestliže služba odborně vyhodnotí, že asistovaný kontakt již není zapotřebí, informuje OSPOD a postupuje dle jeho pokynů. Je-li asistovaný kontakt nadále zapotřebí, služba sestaví předběžný harmonogram a stanoví termín nového hodnocení.

### Zdokumentování uskutečněného kontaktu

Klíčový pracovník bezprostředně před zahájením prvního asistovaného setkání sepisuje formuláře s názvem Zakázka – vstupní informace/evidence návštěv. Při setkání si vyžádá podpisy zúčastněných osob. Při následujících asistovaných setkáních klíčový pracovník získá podpisy účastníků na stejný formulář.

O průběhu každého asistovaného kontaktu sepíše klíčový pracovník bezodkladně zápis do elektronického systému Arum. Mimořádnou písemnou zprávu pro OSPOD zpracovává klíčový pracovník na vyžádání OSPOD. V pravidelné průběžné zprávě uvádí klíčový pracovník souhrnné informace o průběhu kontaktů dítěte s přirozeným prostředím.

Schváleno ke dni 22. 3. 2022	Verze č. 2
Související dokumenty:	Podpis:   <b>Rodina v centru, z.ú.</b> Křížíkova 980   Nový Bor 473 01 IČ: 27004295   www.rodinavcentru.cz





## Standard č. 9 Pracovní postupy pověřené osoby

9a

**Pověřená osoba má písemně zpracovány pracovní postupy a metodiky zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření po celou dobu platnosti pověření. Tyto postupy a metodiky pověřená osoba zpracovává pro práci s cílovými skupinami.**

V tomto dokumentu „písemný kontakt“ může zahrnovat také elektronický kontakt.

### 1. Kontakt s OSPOD – nová dohoda, průběžné setkání

OSPOD v tomto odstavci znamená vždy OSPOD místně příslušný pěstouna.

- Nová dohoda – OSPOD informuje službu o možné dohodě s novým pěstounem, informaci může přijmout kterýkoliv pracovník jakýmkoli způsobem, informaci pracovník písemně nepotvrzuje. Pokud dojde k přípravě dohody s novým pěstounem, informuje pracovník, který připravil dohodu, jakýmkoli způsobem OSPOD a vyžádá si předběžný souhlas s uzavřením dohody. Na Novoborsku uzavírá při osobním jednání s OSPOD dohodu pracovník, který ji připravil. U jiných OSPODů probíhá komunikace prokazatelně písemně – pracovník pošle připravenou dohodu ředitelce organizace a ta ji následně odešle datovou schránkou. Po podpisu smlouvy odesílá klíčový pracovník její kopii na OSPOD. Nestandardní situace řeší primárně vedoucí služby ve spolupráci s OSPOD.

Pozn. – vstupní informace potřebné ke službě získávají pracovníci z rozhovorů s pěstounem při přípravě dohody, informace nejsou získávány od OSPOD.

- Průběžný kontakt

a) osobní individuální – iniciuje buď OSPOD nebo pracovník, probíhá primárně na OSPODu. Slouží k předání informací, řešení průběžných problémů, ke konzultacím apod. Výstupem schůzky může být změna IPOD, objednávka služby, metodické doporučení. Pracovník, který se zúčastnil schůzky, bezodkladně vyhotoví zápis.

b) osobní skupinový – kontakt je domluven předem, četnost se řídí požadavkem OSPODu, místo jednání se řídí dle domluvy (například Česká Lípa 2x ročně, Nový Bor 3x ročně). Dle požadavků OSPOD slouží k předání zpráv a IPOD a dalších relevantních materiálů. Pokud pracovník předává zprávu osobně, nechá si předání potvrdit písemně. Převzetí materiálů potvrzuje pracovník dle požadavků OSPOD. Schůzky dále slouží k neformálním případovým konzultacím a k revizím kompetencí a domlouvání dalšího společného postupu.

c) Písemný – služba komunikuje s OSPOD mailem nebo datovou schránkou. Pokud předává služba půlroční zprávu elektronicky, klíčový pracovník ji musí zaslat ředitelce organizace s informací, na jaký OSPOD, případně jakému pracovníkovi OSPOD má zprávu zaslat, a ta ji následně datovou schránkou zašle na příslušný OSPOD. Klíčový pracovník odpovídá za ověření, že služba obdržela dodejku půlroční zprávy. Pracovníci mailem primárně řeší organizační záležitosti (v případě nedostatku času řeší telefonicky), návrh na objednávku apod. Informace důležité k poskytování služby pracovník dle svého uvážení nebo na pokyn vedoucí služby vytiskne a založí do karty klienta.

d) Telefonicky – kontaktovat může kterýkoli pracovník služby a také kterýkoli pracovník může přijmout telefonát. Slouží k rychlému předání a získání informací. Informace důležité k poskytování



služby zapíše pracovník dle svého uvážení nebo na pokyn vedoucí služby do Arumu. Pokud se jedná o změnu osobních údajů nebo IPOD, vyžádá si pracovník služby písemné sdělení. Pracovník telefonicky nesmí řešit neodkladné závažné skutečnosti týkající se ochrany práv klientů (např. podezření na týrání). Pokud se jedná o akutní závažnou situaci a nelze zkontaktovat OSPOD, pracovník volá policii (např. pětileté dítě a pěstoun v bezvědomí).

#### Rizikové situace:

- Pracovník nemůže přijít na domluvenou schůzku – pracovník se omluví, vysvětlí důvod a domluví si s pracovnící OSPOD nový termín.
- Nelze se dovolat pracovníci na OSPOD – pracovník zkusí napsat, dle závažnosti (obvykle po týdnu) kontaktuje vedoucí OSPOD.
- Pracovnice OSPOD nereaguje na emaily – pracovník zkusí zavolat, dle závažnosti (obvykle po týdnu) kontaktuje vedoucí OSPOD.
- Pracovník zapomněl dát podepsat předání zprávy – pracovník, který skutečnost zjistil, informuje klíčového pracovníka, ten se zkontaktuje s příslušnou pracovnící OSPOD a ověří, že předal zprávu. Požádá o dodatečné potvrzení převzetí zprávy.
- Pracovník zapomněl vyhotovit nebo předat půlroční zprávu – pracovník bezodkladně po zjištění zprávu vyhotoví, předá a omluví se.
- OSPOD požaduje něco, co služba není schopna nebo ochotna poskytnout
  - Služba není ochotna poskytnout: např. klíčový pracovník obdrží od OSPOD objednávku, aby osobně zajistil objednání klienta na logopedii (zneschopňování klienta, neznalost podstatných podrobných informací). Klíčový pracovník bezodkladně vhodně komunikuje s OSPOD a vysvětluje důvody odlišného názoru. Pokud nedojde ke shodě mezi OSPOD a klíčovým pracovníkem, pracovník přinese situaci do týmu a služba hledá společné řešení.
  - Služba není schopna: např. klíčový pracovník je OSPOD vyzván k zajištění dítěte z pěstounské rodiny v krizové situaci (doprovázející organizace toto nemá v kompetenci). Klíčový pracovník bezodkladně vhodně komunikuje s OSPOD a vysvětluje důvody proč nelze zakázku přijmout. Pracovník v každém případě musí odmítnout.
- OSPOD vyhodnocuje situaci jinak, než služba (rozdílné názory na situaci a na řešení) – klíčový pracovník informuje vedoucí služby a na její pokyn navrhne schůzku s OSPOD. Za organizaci se schůzky účastní dva pracovníci (primárně klíčový pracovník a vedoucí služby). Klíčový pracovník navrhne OSPODu účast také dvou pracovníků. Postup služby se dále řídí dle zpětné vazby OSPOD. Pokud se službě nevede situaci vyřešit, předá vedoucí služby informaci ředitelce organizace a dále postupuje dle jejích pokynů.
- Komunikační šumy OSPOD/pěstoun/služba – pokud služba získá informace o možném šumu, pokusí se služba zmapovat situaci. Pokud je to možné snaží se služba vykomunikovat šum a uvést informace na „pravou míru“. Pokud nelze situaci vykomunikovat navrhuje služba schůzku všem zúčastněným a dále se řídí zpětnou vazbou zúčastněných. Služba může navrhnout mediaci všem zúčastněným. Pokud se situace vyhrotí a dojde až k hrubému porušování smlouvy ze strany pěstouna, vedoucí služby ukončí Dohodu.



## 2. Zajišťování odborných konzultací

- Odborné konzultace služba zajišťuje dětem i pěstounům. Za zajištění nabídky konzultace odpovídá klíčový pracovník. Klíčový pracovník vede evidenci docházky na konzultace. V případě zrušení konzultace včas o tom vede záznam. Klíčový pracovník neodpovídá za zrušenou nebo zmařenou konzultaci ze stran klienta, má povinnost pracovat s motivací.
- Potřebu odborné konzultace vyhodnotí klíčový pracovník z průběžné práce s rodinou. O konzultaci může také požádat dítě nebo pěstoun. Odborná konzultace může být také předmětem objednávky OSPODu.
- Služba vždy konzultace nabízí jako dobrovolné. Pokud klient nechce využít odbornou konzultaci, pracovník ho k jejímu využití motivuje.
- K zajištění odborných konzultací může služba využít vlastní zdroje (psycholog, dluhový poradce, speciální pedagog, výživový poradce, logoped, výchovný poradce) nebo externí služby. Využití vlastních odborných poradců je pro klienty zdarma. Na využití externích odborných poradců přispívá služba částkou dle aktuální platné směrnice č. 15/2020, proti předložení účetního dokladu klientem. Jedná se o částku, která je v místě působení služby obvyklá.
- Pracovník informuje klienta, že nemůže-li se zúčastnit konzultace, je třeba, aby se omluvil nejpozději 24 hodin předem, jinak je konzultace považována za zmařenou.
- Pokud konzultace probíhá v prostorách organizace, pracovník služby může zajistit hlídání pro děti. Pokud konzultace probíhá v jiných prostorách, pracovník nabídne pomoc se zajištěním péče o svěřené děti.
- Klíčový pracovník zajistí termín konzultace a je odpovědný za informovanost klienta i odborného poradce.
- Klíčový pracovník před první konzultací připraví dokumentaci (zakázka, evidenční list) a seznámí klienta s obsahem. Zajistí podpis klienta i odborného poradce.
- Klíčový pracovník po každé konzultaci evidenční list zkontroluje.
- O proběhlé odborné konzultaci vytvoří klíčový pracovní zázpis v Arumu.
- Písemná zpráva od odborného poradce pro potřeby klienta se řeší individuálně.

### Rizikové situace:

- Klient nemohl přijít na domluvenou konzultaci (akutní nemoc, nečekaná událost v rodině) – klíčový pracovní zjistí, proč klient na konzultaci nepřišel. Informuje odborného poradce a udělá písemný záznam. Domluví náhradní termín a informuje klienta.
- Klient nechtěl přijít na domluvenou konzultaci a včas se neomluvil – klíčový pracovník zjistí, proč klient na konzultaci nepřišel. Informuje odborného poradce a udělá písemný záznam. Klíčový pracovník nahlédne do dokumentace, zda se jedná o opakovanou nebo jednorázovou situaci. V případě jednorázové situace, pracovník zjistí, zda má klient zájem o další konzultaci. Pokud ano, domluví náhradní termín a informuje klienta. Pokud o další konzultaci nemá zájem, pracovník zakázku přeruší. Pokud se jedná o opakovanou situaci, tj. více než jedenkrát za rok, klíčový pracovník upozorní klienta na zmařenou konzultaci. Klíčový pracovník situaci individuálně vyhodnotí a upozorní klienta, že v případě další zmařené konzultace po něm bude požadována úhrada.
- Odborný poradce nemohl přijít na domluvenou konzultaci – pracovník neprodleně volá klientovi, informuje ho a omluví se a následně domluví náhradní termín.



### 3. Pracovní postup – Zajišťování vzdělávacích seminářů

- Semináře organizace pořádá primárně pro pěstouny, se kterými má organizace sepsanou Dohodu. Účastnit se mohou i pěstouni, se kterými organizace sepsanou Dohodu nemá. Pěstouni, kteří s organizací mají sepsanou dohodu, mohou využít nabídky vzdělávání jiných organizací.
- Organizace pořádá semináře jako reakci na potřeby pěstounů. Organizace pořádá dva typy seminářů. Víkendové semináře v celkovém rozsahu 12 výukových hodin a sobotní semináře v celkovém rozsahu 6 až 8 výukových hodin. Tato nabídka umožňuje pěstounům splnit zákonný požadavek na 24 hodin vzdělávání za rok.
- Podle aktuálního vzdělávacího plánu pracovník průběžně monitoruje, zda má pěstoun splněné vzdělávání za aktuální vzdělávací období. Pokud pěstoun čerpal 24 hodin vzdělávání za 12 měsíců, pracovník ho o tom informuje. V případě, že jeho zájem o seminář trvá, pracovník ho zapíše na seminář jako náhradníka. V případě, že pěstoun nevyčerpal povinné vzdělávací hodiny a má čas si je vyčerpat, pracovník intenzivně nabízí dostupné semináře a motivuje pěstouna k jeho účasti. Zároveň pěstounovi popíše rizika spojená s nesplněním zákonné povinnosti vzdělávání. Pokud pěstoun nevyčerpal povinné vzdělávací hodiny a už není objektivně možné si je vyčerpat dle uvážení klíčového pracovníka a se souhlasem vedoucí služby pracovník nabídne pěstounovi individuální vzdělávání (např. čtení odborné knihy, e-learning). Pracovník o vzdělávání pěstouna informuje pravidelně OSPOD.
- Vedoucí služby v posledním čtvrtletí roku rozhodne o počtu, rozsahu a tématech seminářů na příští rok. Vedoucí služby zajistí pro plánované semináře lektory a konkrétní termíny. Vytvoří přehled seminářů na každý půl rok a ke každému semináři leták s podrobnými informacemi. Vedoucí služby odpovídá za zajištění vzdělávacích prostor, ubytování a dopravy.
- Na víkendové semináře organizace zajišťuje a hradí dopravu svozovým autobusem. Na sobotní semináře si účastníci zajišťují dopravu sami. Organizace může v odůvodněných případech proplatit jízdné hromadnou dopravou nebo vlastním vozem po předložení jízdenky nebo cestovního příkazu.
- Vedoucí služby zakládá desky s přehledem seminářů na příslušný rok, včetně jednotlivých letáků na semináře a přihlašovacích formulářů. Maximální počet pěstounů na sobotních seminářích je 15. Maximální počet pěstounů na víkendových seminářích je 20 pěstounů.
- S pěstouny vytváří klíčový pracovník Vzdělávací plán na příslušný rok. Nabídku vzdělávacích seminářů organizace připravuje na základě průběžného vyhodnocování potřeb v rodinách a zpětné vazby pěstounů. Klíčový pracovník pomáhá pěstounům s výběrem seminářů s ohledem na jejich potřeby a potřeby svěřených dětí.
- Údaje ze vzdělávacího plánu klíčový pracovník zaznamená do přihlašovacích formulářů seminářů. Pokud se pěstoun přihlásí na seminář telefonicky, zapíše ho klíčový pracovník do přihlašovacího formuláře a následně do Vzdělávacího plánu.

#### Sobotní semináře:

✓ vedoucí odpovídá za ověření, zda se přihlášený pěstoun zúčastní semináře do středy předcházející semináři. Pokud se aktuálně zúčastní semináře méně než 8 účastníků (dospělé osoby), vedoucí služby zkontaktuje lektora a společně domluví další postup. Vedoucí služby odpovídá za kontaktování lektora do středy předcházející semináři a ověření potřeb pro lektora.



- ✓ pověřený pracovník zjišťuje při rozhovoru s pěstounem, zda potřebuje zajistit hlídání dětí, zjišťuje počet dětí. Podle počtu očekávaných dětí zajistí vedoucí služby dostatečný počet pracovníků zajišťujících péči o děti. Vedoucí služby zohlední také specifické potřeby očekávaných dětí.
- ✓ pověřený pracovník zajistí potřebnou dokumentaci (certifikáty, prezenční listina, dotazníky spokojenosti, výkazy práce).
- ✓ pověřený pracovník informuje pokladníka o připravované akci a vyžádá si zajištění dostatečné hotovosti v pokladně
- ✓ pověřený pracovník zajistí školící místnost včetně potřebných pomůcek (propisovací tužky, papíry, projektor, flipchart, židle, stoly) a místnost pro děti, včetně zajištění programu pro děti.
- ✓ pověřený pracovník předem zajistí drobné občerstvení na seminář a domluví dovoz oběda v den semináře. Drobné občerstvení hradí organizace.
- ✓ pověřený pracovník zkontroluje a doplní hygienické potřeby (toaletní papír, mýdlo, ručníky, kontrola WC a umyvadel).
- ✓ pověřený pracovník před zahájením semináře předá lektorovi certifikáty, které na konci semináře lektor předá účastníkům. Zajistí podpis všech zúčastněných osob na prezenční listině, zjistí, kdo má zájem o zajištění oběda.
- ✓ pověřený pracovník zahájí seminář, představí lektora a seznámí s organizačními záležitostmi (čas přestávky, pauza na oběd).
- ✓ pověřený pracovník dále zajišťuje program pro děti.
- ✓ pověřený pracovník po skončení semináře zajistí úklid využitých prostor (místností, nádobí, odpadky, hračky, ...)
- ✓ Pověřený pracovník do 5 pracovních dnů zpracuje dotazníky spokojenosti, udělá zápis do Arumu a do vzdělávacích plánů pěstounů, včetně založení kopií certifikátů do složek. Vedoucí služby následně svolá schůzku týmu a společně zhodnotí průběh semináře. Je-li to vhodné, vedoucí pověří pracovníky revizí postupů, zpracováním nouzové situace apod.
- Je-li složka dokumentace k semináři kompletní, založí ji pověřený pracovník do šanonu realizovaných seminářů.
- Specifická situace: O seminář projevil zájem pěstoun, který má Dohodu sepsanou s jinou organizací. Pověřený pracovník kontaktuje doprovázející organizaci pěstouna a žádá její vyjádření. Pokud organizace souhlasí, nabídne pracovník zapsání pěstouna jako náhradníka. Nejpozději ve středu před konáním semináře kontaktuje pověřený pracovník pěstouna s informací o kapacitě. V případě, že kapacita není volná, informuje ho o tom, že se semináře účastnit nemůže. V případě, že kapacita je volná, zjistí, zda jeho zájem o účast trvá. Pracovník předá a zjistí potřebné informace, viz postup výše. Po skončení semináře pověřený pracovník zajistí vystavení faktury a její předání doprovázející organizaci. Zároveň předá organizaci kopii certifikátu a kopii prezenční listiny.

### **Víkendové semináře:**

- Víkendový seminář musí mít minimálně 6 hodin vzdělávání první den a minimálně 6 hodin vzdělávání druhý den.
- V dostatečném předstihu, minimálně 3 měsíce předem, objedná pověřený pracovník písemně ubytování a dopravu. Při objednání ubytování jsou důležitá tato kritéria: kapacita pro cca 50 osob, sociální zařízení na pokojích, učebna a herna, zajištění celodenní stravy, dostupná vzdálenost od Nového Boru.



- Pověřený pracovník monitoruje možnosti večerního společného programu (bowling, táborák, sportovní hřiště a další).
- Pověřený pracovník založí složku pro komunikaci s ubytovacím zařízením a dopravcem. Pověřený pracovník nadále komunikuje a domlouvá potřebné záležitosti.
- Vedoucí odpovídá za ověření, zda se přihlášený pěstoun zúčastní semináře do středy předcházející semináři. Pokud se aktuálně zúčastní semináře méně než 12 účastníků (dospělé osoby), vedoucí služby zkontaktuje lektora a společně domluví další postup. Vedoucí služby odpovídá za kontaktování lektora do středy předcházející semináři a ověření potřeb pro lektora.
- Pověřený pracovník zjišťuje při rozhovoru s pěstounem, pro kolik dětí bude potřeba zajistit program. Podle počtu očekávaných dětí zajistí vedoucí služby dostatečný počet pracovníků zajišťujících péči o děti. Vedoucí služby zohlední také specifické potřeby očekávaných dětí.
- Pověřený pracovník zjišťuje při rozhovoru s pěstounem způsob dopravy (společná nebo vlastní doprava). V případě vlastní dopravy si pěstoun hradí náklady na dopravu sám.
- Pověřený pracovník zajistí potřebnou dokumentaci (certifikáty, prezenční listina, dotazníky spokojenosti, výkazy práce, program semináře).
- Pověřený pracovník předem zajistí drobné občerstvení na seminář (stravu zajišťuje ubytovací zařízení).
- Pověřený pracovník předem zajistí potřebný materiál na program pro děti.
- Pracovník s sebou obvykle nakládá:
  - desky s veškerou potřebnou dokumentací k semináři
  - mobilní telefony a nabíječky
  - dle informací ubytovacího zařízení finanční hotovost
  - základní hygienické potřeby (toaletní papír, pytle do koše, svačinové pytlíky, papírové utěrky, vlhčené ubrousky, houbičky, hadříky, kapesníčky)
  - lékárničku
  - pomůcky na program pro děti (vodovky, temperry, pastelky, fixy, papíry, barevné papíry, čtvrtky, lepidla, nůžky, štětce, ořezávátka, igelitový ubrus, špejle, omalovánky, korálky, sadu her, karty, sportovní náčiní a další).
  - speciální pomůcky na speciální program pro děti: např. výroba mýdel, výroba svíček, malování na textil a další
  - pohádky a filmy pro děti (USB flash disk, pevný disk)
  - pomůcky pro seminář: flipchart, papíry a fixy na flipchart, projektor a kabely, počítač, plátno na promítání, propisky, papíry, plastové kelímky a papírové tácky / talířky, drobné občerstvení
- Vedoucí pracovník určí pracovníky, kteří zajistí naložení materiálu, a pracovníky, kteří zajistí nastupování do autobusu. Pěstouni podepíší prezenční listinu.
- Pověřený pracovník koordinuje průběžné nastupování do autobusu cestou na seminář.
- V místě konání semináře dle ubytovacího zařízení vyzvedne pověřený pracovník klíče od pokojů a následně je rozdělí pěstounům, nebo si pěstouni samostatně klíče od pokojů vyzvednou. Při rozdělování do pokojů pracovníci přihlíží ke specifickým potřebám rodin. Při ubytování dostávají pěstouni program semináře.
- Následuje program dle harmonogramu semináře.
- Pověření pracovníci připraví školící místnost a hernu pro děti, včetně přivezeného vybavení.



- Po dobu vzdělávání pěstounů a v době individuální konzultace pěstouna zajišťují pracovníci hlídání dětí. V jiném čase nabízí služba hernu a promítání filmů (pracovníci děti nehlídají). Pracovník nabízí možnost společně stráveného času (bowling, táborák a další).
- Po skončení vzdělávací části obdrží každý účastník certifikát, pěstouni jsou požádáni o vyplnění dotazníku spokojenosti. Pokoje si uklízí každý pěstoun sám, dle ubytovacího zařízení se odevzdávají klíče od pokojů. Nakládání vybavení se řídí dle pokynů vedoucí. Pověřený pracovník koordinuje nastupování do autobusu a domlouvá s řidičem zpáteční trasu včetně zastávek pro vystupování.
- Pověření pracovníci zajistí vyložení vybavení a odvoz zpět na pracoviště.
- Pověřený pracovník do 5 pracovních dnů zpracuje dotazníky spokojenosti, udělá zápis do Arumu a do vzdělávacích plánů pěstounů, včetně založení kopií certifikátů do složek. Vedoucí služby následně svolá schůzku týmu a společně zhodnotí průběh semináře. Je-li to vhodné, vedoucí pověří pracovníky revizí postupů, zpracováním nouzové situace apod.
- Pověřený pracovník zajistí dodání potřebných dokumentů, zejména faktur. Pracovník dokumentaci kontroluje, a pokud faktura v předpokládaném termínu není dodána, urguje každých 14 dnů její vystavení. Je-li složka dokumentace k semináři kompletní, založí ji pověřený pracovník do šanonu realizovaných seminářů.
- Specifická situace: O seminář projevil zájem pěstoun, který má Dohodu sepsanou s jinou organizací. Pověřený pracovník kontaktuje doprovázející organizaci pěstouna a žádá její vyjádření. Pokud organizace souhlasí, nabídne pracovník zapsání pěstouna jako náhradníka. Nejpozději ve středu před konáním semináře kontaktuje pověřený pracovník pěstouna s informací o kapacitě. V případě, že kapacita není volná, informuje ho o tom, že se semináře účastnit nemůže. V případě, že kapacita je volná, zjistí, zda jeho zájem o účast trvá. Pracovník předá a zjistí potřebné informace, viz postup výše. Po skončení semináře pověřený pracovník zajistí vystavení faktury a její předání doprovázející organizaci. Zároveň předá organizaci kopii certifikátu a kopii prezenční listiny.
- K rozhodnutí o změně v počtu, rozsahu nebo tématu seminářů je kompetentní vedoucí služby.

#### Rizikové situace:

- Nečekané zrušení účasti lektora na poslední chvíli – pracovník neprodleně obvolá pěstouny a informuje o zrušení semináře. Pěstounům, kterým se nedovolá, zašle SMS či e-mail a vyžádá si od pěstounů potvrzení, že zprávu dostali. Pracovník umístí na vstupní dveře budovy organizace zprávu o zrušení semináře a kontaktní telefon na pracovníka.
- Lektor nepřišel na začátek vzdělávání – přítomný pracovník se snaží zjistit, co se děje. V případě prodlevy lektora (např. zdržení na cestě), pracovník využije čas ve prospěch pěstounů (organizační záležitosti, odborný dokument). Získá-li pracovník informaci, že lektor vůbec nepřijde, omluví se, vysvětlí situaci pěstounům a ukončí seminář. Informuje o vzniklé situaci také dodavatele obědů. S pěstouny spolupracuje na vyhledání dopravního spojení. V případě, že pracovník nezjistí informace (nedovolá se lektorovi), informuje pěstouny o vzniklé situaci a domluví se s nimi na dalším postupu. Pracovník doporučí pěstounům po 30 minutách ukončit čekání. Certifikát nelze vystavit, ale dopravné klientům organizace proplatí.
- Nečekané zrušení účasti většího počtu klientů na poslední chvíli – pracovník okamžitě obvolá náhradníky, případně nabídne seminář jiným organizacím. Pokud se nepodaří zajistit více než 12 dospělých osob (u víkendového semináře) a 8 osob (u sobotních seminářů), předá záležitost vedoucí služby a ta ji dále řeší ve spolupráci s ředitelkou organizace.



- Větší počet klientů nepřijde na začátek sobotního semináře, nepřijde k autobusu na víkendový seminář nebo nepřijede vlastní dopravou na začátek víkendového semináře – organizace pokračuje v naplánované akci. Po skončení akce budou pracovníci zjišťovat příčiny a následně vedoucí služby stanoví nápravné opatření.
- Sobotní seminář nelze uspořádat v naplánovaných prostorách – pracovník vyřeší náhradní prostory. Obvolá klienty a lektora, informuje je o změně místa konání semináře. Pracovník umístí na vstupní dveře budovy organizace zprávu o změně prostor a kontaktní telefon na pracovníka.
- Nepřijel autobus na víkendový seminář nebo na odvoz z víkendového semináře – pracovník volá dopravci a snaží se zjistit, co se stalo. Pokud zjistí, že autobus přijede se zpožděním, neprodleně pracovník informuje přihlášené účastníky semináře a domluví s nimi další postup. Pokud se pracovník dopravci nedovolá do 30 minut, řeší situaci vedoucí služby ve spolupráci s ředitelkou organizace. Pracovníci informují pěstouny o vzniklé situaci (telefonicky při cestě na seminář, ústně při cestě zpět).
- Ubytovací zařízení vypovědělo na poslední chvíli – Pokud ubytovací zařízení vypovědělo ubytování více než cca 24 hodin předem, všichni pracovníci hledají náhradní ubytování. Pokud ubytování seženou, probíhá seminář v náhradním ubytovacím zařízení. Pracovník v tomto případě musí telefonicky informovat dopravce, lektora a pěstouny, kteří jedou vlastním vozem. Pokud ubytování neseženou nebo je doba zrušení ubytování méně než cca 24 hod. nabídne pracovník, který organizuje seminář možnost uskutečnit seminář v prostorách organizace. Podle zájmu pěstounů se buď seminář uskuteční, nebo zruší. Dále situaci řídí vedoucí služby.
- Komplikace na cestě na seminář – významné časové zdržení na cestě. V tomto případě vedoucí pracovník obvolá ubytovací zařízení, lektora a pěstouny, kteří jeli vlastní dopravou.

**Kontakt s biologickou rodinou** – viz standard č.5 Podpora přirozeného sociálního prostředí

#### **Doprovody pěstounů, dětí – škola, úřady, lékaři, soud, právník, SVP, vězení:**

Služba doprovází pěstouny a celé pěstounské rodiny, nedoprovází samotné děti. Služba nikdy nejedná s institucemi a třetími osobami bez vědomí a souhlasu pěstouna.

- Primárně doprovází klíčový pracovník. Je-li nepřítomný, určí doprovázejícího pracovníka vedoucí služby.
- Zakázku na doprovod zadává pěstoun, OSPOD, Krajský úřad. Doprovod může navrhnout také pracovník služby.

Pokud služba obdrží zakázku, pracovník zhodnotí, zda službu poskytne nebo navrhne zprostředkování jiné odborné služby.

V případě, že službu poskytne doprovázející pracovník:

- Zjistí zájem pěstouna a zmapuje jeho přístup k problematice
- Zmapuje situaci u instituce, nebo u třetí osoby (nejedná se o přímý kontakt – např. otevírací doba)
- Vytvoří společně s pěstounem plán





- termín
- kdo, co udělá
- potřebná dokumentace
- a další potřebné informace
- Pracovník a pěstoun si domluví čas, místo setkání a způsob dopravy
- Pracovník a pěstoun si domluví rozsah podpory
- V případě, že z jednání vyplyne potřeba navazující aktivity, pracovník s pěstounem spolupracuje i nadále.
- Z jednání pracovník vytvoří zápis v ARUMU

Postup pro situaci, kdy zprostředkováváme jinou službu

- kontakty, brožurka,
- první telefonát

#### Rizikové situace:

- Den předem klient zjistí, že nemá potřebnou dokumentaci. Pokud je možné dokumentaci zařídit, pracovník se s klientem domluví a postupují dle domluvy (pořídí kopie z materiálů organizace nebo ve spolupráci s OSPODem).

Pokud není možné dokumentaci zařídit včas, pracovník se domluví s klientem na přeložení termínu schůzky. Přeložení schůzky vyjednává klient, dle potřeby za pomoci pracovníka.

- Klient nemá potřebnou dokumentaci na začátku jednání. Klient s pracovníkem pokračují v naplánovaném jednání. O dalším postupu se domlouvají se třetí osobou.
- Klient nepřišel na schůzku. Pracovník se mu snaží dovolat a zjišťuje, zda klient má jen zpoždění anebo nepřijde vůbec. V případě, že se nedovolá, vyčká 15 minut a odchází. Pracovník nikdy nejedná s třetí osobou bez klienta.
- Pracovník nemůže dodržet termín schůzky (náhlá nemoc, nehoda na cestě). Pracovník zavolá kolegům a zjistí možnost zástupu při jednání. Pokud není možné zajistit zástup, pracovník se s kolegou domluví, kdo zavolá klientovi. Určený pracovník zjistí, jestli se klient cítí na to absolvovat jednání sám, pokud ano, podpoří ho, pokud ne, motivuje ho ke sjednání nového termínu.
- Třetí osoba se při jednání chová nevhodně (ponižuje klienta). Pracovník vyzve třetí osobu, aby jednala přímo s klientem a dodržovala zásady společenského chování. Pokud nevhodné chování pokračuje, pracovník osloví nadřízeného s žádostí o řešení situace.
- Klient se při jednání chová nevhodně (ponižuje třetí osobu, narušuje osobní prostor třetí osoby). Pracovník se snaží klienta uklidnit. V případě, že se klient neuklidňuje, navrhne pracovník přerušování jednání nebo ukončení. V případě, že klient nechce opustit prostor, navrhne pracovník odchod třetí osobě (riziko, že odejde pracovník a nechá klienta v prostoru jednání samotného, může vést k eskalaci napětí).
- Třetí osoba odmítá přítomnost pracovníka. Pracovník zjistí, co si přeje klient. Pokud si klient přeje, aby pracovník zůstal, pracovník zůstane.



### **Psaní dopisů pěstounům:**

Dopisy pro pěstouny jsou rozesílány dle potřeby, minimálně 3krát za rok a organizace v nich uvádí aktuální pravidelné informace:

Podklady pro informace pěstounům zajistí vedoucí služby, kde upozorní na důležité aktivity, například:

- ✓ Nabídka seminářů pro pěstouny
- ✓ Blížící se termín daňového přiznání
- ✓ Zastupování při dovolených
- ✓ Přihlášky na pobytové akce pro děti
- ✓ Pozvánky na speciální akce (jiných organizací)
- ✓ Představení nových zaměstnanců včetně fotografie
- ✓ Informace o ukončení pracovního poměru některého ze stávajících zaměstnanců.
- ✓ Kontaktní údaje na pracovníky služby – jsou uvedené ve formuláři. Za kontrolu/aktualizaci zodpovídá pracovník, který píše dopis. Změny pracovník zvýrazní tučným písmem.

K dopisu pracovník může přiložit:

- Leták s měsíčním programem organizace
- Letáky na akce uvedené v dopise
- Přihlášky na akce

Vedoucí služby určí, který pracovník napíše dopis pěstounům. Na psaní dopisu pracovník použije hlavičkový papír organizace. Za odeslání informací zodpovídá vedoucí služby. Dopis s přílohami rozesílá organizace elektronicky nebo poštou dle přání klienta. Za aktualizaci kontaktů klientů odpovídá pracovník, který rozesílá dopisy. Kopii dopisu s přílohami zakládá pracovník do určeného šanonu.

### Rizikové situace:

- Určený pracovník onemocní. Vedoucí služby bezodkladně určí náhradního pracovníka. Náhradní pracovník dle možností spolupracuje s nemocným pracovníkem a zajistí odeslání dopisu v termínu. V případě, že náhradní pracovník nemůže termín dodržet, informuje vedoucí služby a dále postupuje dle jeho pokynů.
- Dopis obsahuje nesprávné informace. Pracovník informuje vedoucí služby a postupuje dle jeho pokynů.



## Doučování a zprostředkování doučování

- Doučování zajišťuje organizace primárně pomocí dobrovolníků, které si sama vyhledává. O doučování jinou osobou/pracovníkem rozhoduje vedoucí služby.
- Doučování probíhá primárně v prostorách organizace. Ve výjimečných situacích může probíhat doučování v přirozeném prostředí dítěte nebo dobrovolníka. O doučování v přirozeném prostředí rozhoduje vedoucí služby, který zohledňuje možnosti a ochotu dobrovolníka.
- Požadavek na doučování může být objednávkou OSPODu, zažádat může pěstoun nebo dítě, může ho navrhnout každý pracovník a může být i výstupem Případové konference.
- V případě, že zažádá pěstoun nebo dítě, pracovník zmonitoruje situaci. Výstupem může být i odmítnutí doučování (dítě má dobré známky, služba nemůže zajistit dobrovolníka na specifické doučování).
- Pracovníci na nejbližší týmové poradě vytipují vhodného dobrovolníka. Pokud ho má služba k dispozici, osloví ho klíčový pracovník. Pokud ho služba nemá k dispozici, začne ho hledat (inzerát, oslovení škol, monitorování osobních kontaktů apod.).
- Termíny doučování domlouvá klíčový pracovník s dobrovolníkem s ohledem na rozvrh, na možnosti hromadné dopravy. Pokud dobrovolník doučuje více dětí, zohledňuje pracovník možnost návazného doučování.
- Evidenci doučování zaznamenává dobrovolník do docházkového listu.
- Klíčový pracovník průběžně monitoruje efektivitu a spokojenost doučování.

### Rizikové situace:

- Dítě odmítá doučování, které je objednávkou OSPODu. Pracovník se snaží dítě motivovat, v případě, že stále odmítá, zjišťuje pracovník důvody. Pokud mají důvody racionální význam, pracovník se snaží společně s dítětem pracovat na jejich odstranění. Pokud se pracovníkovi nepodaří důvody zjistit, probere pracovník s kolegy na týmové poradě příklady dobré praxe. Pokud se nepovede zprostředkovat doučování do 1 měsíce, informuje klíčový pracovník OSPOD.
- Dítě odmítá doučování, které je výstupem Případové konference. Viz. postup - Dítě odmítá doučování, které je objednávkou OSPODu.
- Dítě dlouhodobě nechodí na domluvené doučování. Pokud dítě nepřišlo na doučování po třetí v řadě, pracovník zjišťuje důvody. Pokud se jedná o objektivní důvody, udělá pracovník zápis a cíleně monitoruje další docházku. Pokud pracovník zjistí, že dítě nedochází na doučování z jiných důvodů (strach, nedůvěra, pocit nedosažitelnosti výsledku), zintenzivní pracovník motivaci a zároveň poskytne dítěti dostatek času k možnému přijetí situace. Pokud pracovník zjistí, že dítě NECHCE doučování, přeruší pracovník sjednávání doučování a informuje dítě, že na doučování je možné později navázat. Pracovník zjistí, že pěstoun nechce doučování, zjistí pracovník důvody. Pokud jsou důvody objektivní, pomáhá pracovník pěstounovi odstranit objektivní překážky. Pokud jsou důvody jiné, pracovník motivuje pěstouna ke spolupráci na doučování. Než se názor pěstouna změní, pracovník doučování nedomlouvá.
- Dobrovolník na doučování nepřišel – v případě, že dá předem vědět – pracovník, který tuto informaci dostane, ihned informuje o zrušení doučování dítě. V případě, že dobrovolník na doučování nepřijde – nedá předem vědět – pracovník se s dítětem domluví na dalším postupu:
  - doučování poskytne pracovník



- služba nabídne dítěti prostor (NZDM – klub), ale neposkytne doučování
  - dítě chce hned odejít, v tomto případě informuje pracovník pěstouny o dřívějším odchodu dítěte
- Klíčový pracovník kontaktuje dobrovolníka a zjišťuje důvody jeho nepřítomnosti.

Je-li to vhodné, domlouvá klíčový pracovník náhradní termín.

- Dítě na doučování nepřišlo – dá předem vědět – pracovník zavolá dobrovolníkovi a domluví se s ním na dalším postupu. Dítě na doučování nepřišlo – nedalo vědět předem – pracovník po pěti minutách kontaktuje telefonicky pěstouna a informuje ho o situaci. Pracovník se s dobrovolníkem domluví na dalším postupu, cestovné je možné proplatit.
- Plánované prostory jsou obsazené – pracovník zajistí náhradní místnost.
- Dítě se z důvodu akutní změny dopravní situace (buračka, sněhová kalamita, aj.) nemůže dostat z doučování domů – pracovník zavolá pěstounovi, domluví se s ním na dalším postupu.
- Dítě nemůže z doučování odjet, protože nemá peníze na dopravní prostředek – pracovník zavolá pěstounovi a domluví s ním další postup.
- Dítě přijde, ale není schopné se soustředit (hlad, mokro, horečka...) – pracovník zjistí co se děje, a dle situace zvolí další postup. Pokud má dítě teplotu přes 37,5 stupně, pracovník zavolá pěstounovi a vyžádá si pokyny pro další postup. Pokud je to možné, přizve k tomuto hovoru dalšího pracovníka, jako svědka.
- Dobrovolník má podezření, že dítěti někdo ubližuje, nebo se dítě sebepoškozuje – dobrovolník informuje pracovníka služby. Pracovník poskytne okamžitou zpětnou vazbu dobrovolníkovi (uklidní, poděkuje, připomene mlčenlivost a ujistí, že pracovník bude situaci řešit) a dále pokračuje pracovník podle standardu č. 2. Vedoucí služby ve vhodné situaci vhodným způsobem poskytuje relevantní informace.

### **Doučování se speciálním pedagogem**

Služba v odůvodněných případech poskytuje doučování pomocí speciálního pedagoga. Speciální pedagog je externím zaměstnancem, který je placený na základě odvedené práce. O tom, že dítě může využívat služeb speciálního pedagoga, rozhodují: OSPOD, PPP, škola nebo vedoucí služby na návrh klíčového pracovníka.

Postup a rizikové situace viz. doučování.

### **Logopedie - řečová prevence**

Služba za logopedii považuje odbornou konzultaci s řečovým preventistou. Ten úzce spolupracuje s klinickým logopedem. Řečový preventista je externím zaměstnancem, který je placený na základě odvedené práce. O tom, že dítě může využívat služeb řečového preventisty, rozhodují: OSPOD, PPP, škola, školka nebo vedoucí služby na návrh klíčového pracovníka.

Postup a rizikové situace viz. doučování.



## Pomoc při zajištění osobní péče o svěřené dítě

Za pomoc při zajištění osobní péče o děti organizace považuje:

- pomoc se zmapováním dostupných zdrojů v širší rodině a komunitě, vytipování, oslovení vhodné osoby, která by mohla dočasně převzít péči o svěřené děti, a koordinace zajištění pomoci,
- zprostředkování placeného hlídání:
  - Využití databáze osob odborně zajišťujících hlídání.
  - Uzavření dohody s osobou, kterou doporučil pěstoun.
  - Úhrada za komerční službu (např. v dětském centru).
- v situaci ohrožení života nebo zdraví dítěte v pěstounské péči je možné dočasné zajištění péče o toto dítě pracovníkem organizace (např. vážný úraz pěstouna, úmrtí v rodině). Doba péče nesmí přesáhnout 8 hod. za den. V průběhu této doby řeší pracovník organizace situaci s pracovníkem OSPOD a domlouvá následné zajištění péče. Výpomoc je poskytnuta pěstounovi bez úhrady.
- veškeré podklady k vyúčtování kontroluje klíčový pracovník.
- každé vyúčtování schvaluje vedoucí služby.

Více viz. Směrnice č.15/2020 o zajištění péče o dítě a o limitech pro úhrady.

### Rizikové situace:

- Klient chce proplatit neoprávněně (příliš mnoho), pokud klíčový pracovník vyhodnotí, že chce klient proplatit částku, na kterou nemá nárok, informuje vedoucí a postupuje podle jejích pokynů.
- Nedostatek chův, klíčový pracovník zmapuje možnosti služeb poskytovaných organizací (předškolní klub, mateřské centrum, NZDM). Následně zmapuje možnosti jiných služeb v regionu (jiná mateřská centra). Není-li jiná možnost, zajistí hlídání pracovník služby.
- Chybí doklad, v případě, že klíčový pracovník zjistí, že pěstoun nedodal doklad, vyzve klíčový pracovník, aby pěstoun doklad doložil, a určí mu termín dodání. V případě, že se nepodaří pěstounovi doklad doložit, může vedoucí služby rozhodnout o sepsání čestného prohlášení.
- Služba nemá informace o tom, že jde o přímou příbuzenskou linii, pokud se služba zpětně dozví, že proplatila hlídání v příbuzenské linii, vedoucí služby ukončí třístrannou dohodu. Proplacené peníze služba nevymáhá.

### **Kontakt s pěstounskou rodinou**

Organizace upřednostňuje návštěvu v rodině. Umožňuje také setkání mimo rodinu například v prostorách organizace, při akcích organizace, ve veřejných prostorách.

Obvyklý kontakt s celou pěstounskou rodinou je jednou za dva měsíce. Za kontakt odpovídá klíčový pracovník. Pokud se setkání neúčastní některý z členů pěstounské rodiny, pracovník vytvoří podmínky pro náhradní nebo individuální setkání. Pokud potřebuje pěstounská rodina větší podporu (např. výchovné problémy, vztahy v rodině, krizové situace), kontakt probíhá častěji. Pokud se nepovede zrealizovat kontakt s rodinou více než jednou za čtyři měsíce, informuje vedoucí služby OSPOD a postupuje dále dle pokynů.

Klíčový pracovník monitoruje četnost kontaktů s rodinou. Domlouvá termín a místo kontaktu. Ověří adresu pěstounské rodiny.



Klíčový pracovník na schůzku s pěstouny připraví:

- průběh naplňování IPODu a sociálně-právní ochrany
- průběh naplňování vzdělávacího plánu pěstounů
- průběh naplňování respitní péče dítěte
- nabídka pomoci při zajištění péče o svěřené dítě (třístranná dohoda)
- plánování přechodu dítěte do následné péče – pouze u přechodných pěstounů
- průběh naplňování kontaktu s biologickou rodinou
- aktuální odborná péče
- projde individuální zápisy – u přechodných pěstounů také průběh procesu předávání dítěte
- příprava potřebných dokumentů (nový vzdělávací plán, dodatek k dohodě, přihláška na respit, seznam aktuálních seminářů a další)
- dle potřeby poradu s týmem, psychologem, OSPOD, krajským úřadem a dalšími.
- minimálně 1x za půl roku Zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče pro OSPOD

### Kontakt v domácnosti

Pracovník návštěvu v rodině domluví předem. Nechodí bez ohlášení.

- Klíčový pracovník určí, zda pojedě sám, nebo si vyžádá doprovod kolegy.
- Klíčový pracovník zodpovídá za časový harmonogram příjezdu a kontaktu.
- Vstup do rodiny probíhá podle společenských pravidel (pozdrav, představení)
- Pracovník může přijmout nabídnuté občerstvení, ale nesmí občerstvení klientům nabízet.
- Pracovník nesmí vozit pro klienty dary, ale může používat pomůcky k upoutání pozornosti, navázání vztahů, důvěry (omalovánky, lízátko, nálepku).
- Pracovník zjišťuje, kdo z pěstounské rodiny je přítomný. V případě, že pracovník někoho nevidí, požádá o jeho přítomnost.
- Podle situace pracovník navrhne způsob rozhovoru (společně, jednotlivě, druhý pracovník zabaví děti, samostatný rozhovor s dítětem).
- Pracovník vede pracovní rozhovory (aktivní rozhovor, doptání se na informace potřebné ke službě, ověřování, že klient i pracovník si vzájemně rozumí). Je-li to nutné, pracovník si dělá v průběhu rozhovorů poznámky.
- Závěrem klíčový pracovník zrekapituluje výstupy ze setkání, informuje o následujícím kontaktu a rozloučí se.
- Klíčový pracovník bezodkladně, nejpozději do 14 dní dnů od kontaktu, udělá zápis do ARUMu a do karty pěstouna a aktualizuje ostatní dokumenty uvedené v bodě „přípravy“.
- Pokud je výstupem z kontaktu potřeba klienta, řeší situaci klíčový pracovník.
- Výstupem z kontaktu může být podezření pracovníka na vážné ohrožení vývoje, zdraví nebo života dítěte. Toto podezření konzultuje s vedoucím služby a dále postupují dle společné domluvy. Pokud je podezření reálné, je informování OSPOD povinné.



Rizikové situace:

- nelze se dovolat a jinak kontaktovat, klíčový pracovník opakovaně pěstouna kontaktuje, zvolí jiný způsob kontaktu (e-mail, dopis, messenger). Pracovník nesmí na Facebooku napsat na stránku klienta. Klíčový pracovník navrhne vedoucí služby návštěvu klienta bez ohlášení. Vedoucí služby do týdne rozhodne a stanoví podmínky pro návštěvu bez ohlášení. Návštěva bez ohlášení chrání klienta před uplynutím čtyř měsíců, kdy organizace ohlašuje OSPODu o nemožnosti kontaktovat klienta.
- pěstoun opakovaně ruší dohodnuté termíny – klíčový pracovník má s pěstounem domluvený a potvrzený konkrétní termín setkání, pěstoun setkání krátce před termínem zruší. Situace se opakuje. Po dvou zrušených setkáních klíčový pracovník vyhodnotí důvody pro zrušení schůzek a informuje pěstouna o nutnosti setkání nebo předání informace na OSPOD. Zároveň pracovník navrhne vedoucí služby další postup. Rozhodnutí je v kompetenci vedoucí.
- pěstoun je v rozhodujícím období dvou měsíců nemocný (chřipka, operace, hospitalizace v nemocnici) a osobní setkání by ho nepřiměřeně zatížilo – klíčový pracovník je s pěstounem v telefonickém kontaktu. Pracovník zmapuje možnosti setkání s ostatními členy pěstounské rodiny. Je-li to možné, pracovník se s nimi sejde. Není-li to možné, udělá zápis o telefonickém kontaktu, zdůvodní ho a hledá možnosti, jak setkání v co nejbližším možném termínu uskutečnit. Situaci pracovník rozebere v týmu.
- pěstoun, nebo někdo v rodině je agresivní – pracovník si chrání život a zdraví. Pokud vyhodnotí situaci jako ohrožující, do rodiny nevstupuje. Pracovník musí situaci vyhodnotit také s ohledem na přítomnost a bezpečí dětí, případně třetích osob. V případě, že má pracovník pocit, že se jedná o trestný čin s povinností přerušit nebo oznámit (znásilnění, týrání dítěte, násilný čin proti dítěti), volá policii. Pracovník může vyčkat na policii, nebo odejít, nebo může aktivně zasáhnout. Rozhodnutí je na pracovníkovi dle jeho vyhodnocení okamžité situace.
- v rodině je nebezpečné zvíře (vzteklý pes, jedovatý had, tarantule) – u rodin, u kterých pracovníci dlouhodobě poskytují službu, se klíčový pracovník s rodinou domluví, že v době návštěvy bude zvíře zabezpečeno. Pokud o přítomnosti zvířete nemá informaci a se zvířetem se setká nečekaně, zkusí zachovat klid a domluví se s rodinou na okamžitém řešení situace.
- pěstoun je příliš opilý, zdrogovaný – klíčový pracovník zhodnotí, jestli je péče o děti dostatečná. Pokud není, probere situaci pracovník v týmu a postupuje dle rozhodnutí vedoucí služby, který rozhodne o informování OSPOD. Pokud je péče o děti dostačující, monitoruje pracovník aktuální situaci (vliv léků, okamžitá stresující životní situace apod.). Situaci probere pracovník v týmu a udělá zápis do ARUMu. Pracovník se na toto hledisko zaměří při dalších setkáních. Pokud se situace opakuje, pracovník s pěstounem situaci probere a nabídne mu možnosti odborné pomoci. První situaci pracovník do půlroční zprávy neuvádí, opakovanou situaci zapíše.
- nelze se potkat s některými členy pěstounské rodiny (např. pokud je dítě na internátu, pěstoun nechce dítě ukázat, dítě se nechce s pracovníkem vidět)
  - dítě je na internátu nebo na kroužcích – pracovník nabízí i nestandardní časy i místa setkání. Vše domlouvá společně s pěstounem a zprostředkovaně s dítětem, nebo s vědomím pěstouna přímo s dítětem. Po 3 měsících, kdy pracovník nebyl s dítětem v kontaktu, dle věku dítěte pracovník informuje dítě, nebo pěstouna, nebo i dítě i pěstouna o nutnosti setkání, případně předání informace na OSPOD.



- dítě se nechce setkat s pracovníkem (např. chce se cítit jako běžné dítě bez kontaktu se službou či s OSPODem) – pracovník se snaží zjistit důvody, proč se dítě nechce setkat. Snaží se s dítětem o důvodech hovořit a průběžně zjišťuje, jakým způsobem a za jakých okolností by bylo pro dítě setkání přijatelné. Popíše výhody alespoň krátkého setkání před informováním OSPODu o tom, že se setkání nezdařilo.
- pěstoun nechce dítě ukázat – pokud má služba kontakt na dítě (messenger, IG...), pracovník kontaktuje dítě přímo – nejdříve se pokusí zjistit aktuální stav a pokusí se domluvit na schůzce, nejpozději do dvou měsíců od posledního kontaktu. V případě, že pracovník na dítě kontakt nemá nebo se mu nepovedlo sjednat schůzku, obrátí se na pěstouna s připomenutím jeho povinností plynoucích z dohody, zejména informuje, že pokud se nepovede uskutečnit schůzku s dítětem do šesti týdnů od předchozího kontaktu, musí informovat OSPOD. Pokud ke schůzce nedojde, pracovník informuje OSPOD, výhradně písemnou formou. Pracovník informuje vedoucí služby.
  - na cestě ke klientovi se něco stane – Při zpoždění více než cca 10 minut pracovník volá klientovi, omluví se, vysvětlí důvod zdržení a dle situace buď schůzku zruší, nebo jede se zpožděním. Pokud pracovník schůzku zruší, do 3 pracovních dnů se spojí s klientem a domluví s ním náhradní termín schůzky.
  - Pracovník dorazí ke klientovi a on tam není – pracovník nejprve volá klientovi. V případě, že se dovolá, zjišťuje, zda je setkání možné, nebo se musí zrušit. Dále postupuje dle dohody s klientem. Pokud se pracovník nedovolá, vyčká 15 minut a odchází. Pokud má pracovník možnost, zanechá pěstounovi vzkaz ve schránce. V něm informuje pěstouna, že byl na návštěvě a vyzve ho, aby se mu ozval do 3 pracovních dnů. Pokud se pěstoun neozve, pracovník se ho pokusí znovu kontaktovat (telefon, e-mail, dopis, messenger). Pokud se povede pěstouna znovu kontaktovat, domluví si jiný termín. Pokud se pracovníkovi nepodaří pěstouna kontaktovat, postupuje dále dle rizikové situace „nelze se dovolat“.
  - prostředí u klienta není standartní – pracovník vyhodnotí, jestli je prostředí nestandardní a zároveň také ohrožující, nebo pouze nestandardní. Pokud je prostředí neohrožující (zápach, výrazně neuklizeno, hluk apod.) pracovník situaci dle svého zvážení nekomentuje, nebo vhodným způsobem požádá o zlepšení podmínek. Pokud je prostředí ohrožující (vši, štěnice apod.) a pracovník ví o této skutečnosti předem, schůzku odloží a domluví se s klientem na řešení. Pokud pracovník o skutečnosti neví předem, zareaguje podle konkrétní situace. První situaci pracovník do půlroční zprávy neuvádí, opakovanou situaci zapíše.
  - silný kuřák kouří v přítomnosti pracovníka – pokud ví pracovník o skutečnosti předem, domluví se s klientem, jestli je možné v přítomnosti pracovníka nekouřit. Pokud klient trvá na kouření v přítomnosti pracovníka, pracovník zváží, zda za těchto podmínek může s klientem plnohodnotně pracovat. Pracovník může požádat vedoucí služby o změnu klíčového pracovníka.
  - pracovník nerozumí klientovi (léky, nevidomí, neslyšící, mentální handicap, věk)
- přechodní pěstouni – novorozenci – pracovník se před prvním kontaktem detailně seznámí s veškerou dostupnou dokumentací dítěte, doptává se pěstounů na stav dítěte při předání ze zdravotnického zařízení. Pracovník si poté naplánuje návštěvu tak dlouhou, aby došlo k přebalení dítěte a k přebalení se přizve. V průběhu přebalování pracovník odborným pozorováním zjišťuje stav dítěte (oprúzeniny, vyrážky, modřiny, reakce dítěte). Pracovník nesmí sám přebalovat. Pokud novorozenec spí, pracovník si domluví návštěvu v nejbližším možném termínu. V případě, že pracovník zjistí zdravotní skutečnosti, které by mohly dítě ohrožovat (výrazné oprúzeniny, rány, extrémní vyrážka apod.), navrhne pěstounovi pořízení fotodokumentace, navazující postup a další





návštěvu. Pokud pěstoun nesouhlasí, oznamuje pracovník pěstounovi vyhotovení zápisu a předání na OSPOD.

- Dítě nemluví (psychický blok, vývojové opoždění, aj.) – pokud pracovník zjistí, že dítě nemluví, monitoruje celkovou situaci a hledá možnosti alternativního dorozumění. Na základě odborného pozorování vyhodnotí, jestli je situace uspokojivá, nebo jestli vyžaduje okamžité řešení (viz standard č. 2). Před následující schůzkou si pracovník připraví různé alternativní možnosti komunikace (obrázky, smajlíky, hračky, pastelky, karty, apod.).
- Klient odmítá mluvit – pracovník pokládá otevřené otázky, nevede – li to k výsledku, pokládá uzavřené otázky, pokud to také nevede k výsledku, pracovník mlčí a poskytne klientovi prostor k jakémukoli vyjádření. Je-li to možné, pracovník vede rozhovor s jiným členem pěstounské rodiny a poskytne prostor k zapojení dítěte. V průběhu celého rozhovoru pracovník odborně vyhodnocuje situaci.
- Klient hovoří nesrozumitelně – pracovník požádá klienta o pomalejší tempo řeči a o srozumitelnější vyjadřování, popřípadě zopakování informace. Porozuměl-li pracovník částečně, doptává se pracovník klienta na podrobnosti nebo upřesnění.
- Dítě se středním a těžkým mentálním handicapem – na začátku návštěvy pracovník zjistí zdravotní stav dítěte (zdr. stav ovlivňuje aktuální chování). Pracovník při dorozumívání spolupracuje s pěstounem, odborně pozoruje, do zápisu popíše rituály a při další návštěvě porovná vývoj rituálů.
- Klient se zrakovým handicapem – pracovník nabídne klientovi přítomnost další osoby. Pracovník více a přesněji popisuje a ověřuje si, že klient rozumí.
- Klient se sluchovým handicapem – v případě, že klient slyší částečně, pracovník dbá na dobré osvětlení a uspořádání tak, aby klient viděl na obličej pracovníka. Pracovník navrhne vypnutí či ztišení okolních rušivých zvuků – TV, rádio apod. Sílu hlasu přizpůsobuje potřebám klienta. Služba zatím nemá klienta, který by neslyšel vůbec. Pokud by tato situace nastala, vedoucí služby zjistí, jaký způsob komunikace klient ovládá a dle výsledků tohoto zjištění vedoucí zajistí vhodné komunikační prostředky (textové dokumenty, doporučení tlumočnicka, alternativní komunikace).
- Klient pod vlivem tlumící medikace – je-li to možné, pracovník si domluví návštěvu s klientem na takovou denní dobu, kdy je účinek medikace minimální. Není-li to možné, informuje vedoucí služby a postupuje dle jejích pokynů.

### **Zajišťování případových konferencí**

Zakázku vždy zadává OSPOD. Služba může navrhnout, aby OSPOD zadal případovou konferenci (dále PK).

Pokud PK organizuje jiný subjekt a služba obdrží pozvánku, služba se vždy zúčastní. O tom, který pracovník se zúčastní, rozhoduje vedoucí služby.

Pokud PK organizuje služba, za zorganizování PK odpovídá klíčový pracovník. Zakázka OSPOD musí být vždy písemná. Měla by obsahovat:

- cíl
- osoby, které musí služba pozvat, včetně kontaktů
- návrh termínu a místa
- návrh facilitátora



Pokud výše uvedené informace zakázka neobsahuje, klíčový pracovník zajistí doplnění chybějících údajů. Klíčový pracovník zjistí volné termíny facilitátora. Následně kontaktuje ostatní účastníky a zjišťuje, jestli se v uvedených termínech mohou zúčastnit. Ze zpětné vazby klíčový pracovník rozhodne o termínu PK. Termín musí vyhovovat OSPOD, facilitátorovi, službě, pěstounovi a osobám, které určí OSPOD (dítě, biologický rodič, škola, SVP, psycholog a další). Pokud se někdo z pozvaných nemůže nebo nechce zúčastnit, nabízí klíčový pracovník možnost písemného vyjádření a následně informuje OSPOD. Pracovník OSPODu navrhuje omezení rozsahu účasti některých pozvaných účastníků (například u dětí začátek PK a výstupy, ÚP dávky a učitelka). Další postup je v tomto případě na rozhodnutí OSPOD a facilitátora na místě. OSPOD může také vydat doplňující pokyny (např. změna cíle PK, zrušení PK...).

Klíčový pracovník připraví písemnou pozvánku. Pozvánka je psána „na jméno účastníka“. Rozešle všem plánovaným účastníkům, u kterých má elektronickou nebo písemnou adresu. V pozvánce je požadována zpětná vazba o účasti. Klíčový pracovník eviduje potvrzení o účasti. Obvykle tři pracovní dny před PK, klíčový pracovník telefonicky kontaktuje plánované účastníky, od kterých nemá zpětnou vazbu. Klíčový pracovník zajistí zapisovatele PK a rezervuje místnost.

Pro účastníky, na které má klíčový pracovník pouze telefonní kontakt, posílá pozvánku formou SMS (datum a čas, místo, cíl PK, žádost o potvrzení účasti). Pokud má pracovník jakýkoli jiný kontakt (messenger, FB – soukromá zpráva, ne na „zed“), může ho využít. Klíčový pracovník hlídá zpětnou vazbu na zasloupanou SMS, ale pokud se opakovaně nedaří zpětnou vazbu získat, pokouší se kontaktovat telefonicky. Nevede-li se ani telefonický kontakt, nejpozději týden před PK informuje klíčový pracovník písemně OSPOD. Osobně klíčový pracovník účastníka nekontaktuje.

Pokud si pěstoun nebo jiný účastník přeje doprovod další osoby, musí toto klíčový pracovník konzultovat s OSPOD. Klíčový pracovník zdůrazní důležitost přiměřené neformální podpory pěstouna nebo jiného účastníka, ale respektuje rozhodnutí OSPOD.

V situaci, kdy služba má objektivní důvody domnívat se, že by mohlo dojít při PK k násilnostem, navrhuje vedoucí služby nebo pověřený pracovník účast městské policie, a to vždy písemně.

V situaci, kdy služba má objektivní důvody domnívat se, že je potřeba zajistit tlumočníka (neslyšící, cizinec), písemně informuje o potřebě OSPOD.

Finální příprava PK. Klíčový pracovník společně se zapisovatelem:

- Připraví místnost, kde se PK bude odehrávat. Rozestavení stolů, pitná voda, psací potřeby, kapesníky, větrání, flipchart s papíry a fixy, přípojka a prodlužovačka na PC pro zápis.
- Zasedací pořádek. Pracovníci připraví jmenovky. Pracovníci služby usedají dle situace a možností blízko klientovi tak, aby mohli poskytovat podporu. Znesvářené strany dle situace a možností nesedí vedle sebe ani proti sobě.
- Klíčový pracovník připravuje dokumentaci. Podpisový arch včetně mlčenlivosti, písemné vyjádření od nepřítomných účastníků, předpřipraví Plán výstupů a zapisovatel připraví návrh zápisu.
- Pokud klíčový pracovník vyhodnotí, že situaci prospěje zajistit oddělený prostor před PK pro některého z účastníků, připraví samostatný prostor a pracovníka, který bude účastníkovi dělat společnost.



Průběh PK – pověřený pracovník vítá účastníky, usazuje je, nabízí občerstvení a podává organizační informace. Před zahájením PK klíčový pracovník zavře dveře.

Klíčový pracovník zahájí PK a zajistí podpis podpisového archu. Pověřený pracovník nebo facilitátor (dle dohody) seznámí s pravidly mlčenlivosti.

Facilitátor se přestaví sám a následně vede PK. Úlohou služby na PK je podpora klienta a spolupráce s facilitátorem. Klíčový pracovník v průběhu PK jedná v souladu s etikou a posláním služby.

Je-li to možné, je důležité na závěr ocenit účastníky.

Na závěr PK se společně specifikuje Plán výstupu. Ten se vytiskne, počet výtisků dle počtu účastníků. Všichni účastníci podepíší převzetí Plánu výstupu a každý obdrží jeden výtisk.

Setkání ukončuje facilitátor.

Pokud klíčový pracovník vyhodnotí, že pěstoun nebo dítě odcházejí z PK a potřebují podporu, nabídne jim ji a dle zájmu ji hned poskytne.

Celý průběh PK i připomínky ze závěrečného kolečka jsou zaznamenány v zápisu. Zápis vyhotoví zapisovatel nejpozději do 1 měsíce od realizace PK. Hotový zápis zasílá klíčový pracovník OSPODu k připomínce a pokud žádné připomínky nejsou, je zápis platný. Pokud si jakýkoli jiný účastník o zápis požádá, je mu umožněno osobně nahlédnout do zápisu v prostorách organizace za přítomnosti pracovníka. Kopie ani fotodokumentaci zápisu organizace neumožňuje (ochrana údajů všech účastníků). Klíčový pracovník zakládá Plán výstupu, zápis, pozvánku i podpisový arch do složky klienta a udělá zápis do Arumu.

### Úhrada PK

Úhradu za facilitátora hradí OSPOD, který zadává objednávku. Pracovník organizace, který PK organizačně zajišťuje, zjistí u facilitátora cenu za facilitování PK. Tuto cenu pracovník organizace předem konzultuje s OSPODem. Informaci o tom, že OSPOD bude hradit práci facilitátora, předává pracovník organizace facilitátorovi. Úhrada PK si již facilitátor domlouvá sám.

### Rizikové situace:

- Účastník chce přijít s nepozvaným doprovodem, ale informuje pracovníka předem. Pracovník informuje OSPOD a postupuje podle jeho pokynů.
- Některý účastník přišel s neplánovaným doprovodem. Pracovník neplánovaný doprovod uvede do oddělené místnosti. Pracovník organizace popíše pěstounovi a/nebo dítěti možná rizika a přínosy, zjistí jeho názor. Facilitátor, OSPOD pracovník organizace se společně poradí o řešení situace, pracovník cíleně zastupuje zájmy pěstouna a přítomného dítěte. V rámci řešení se dohodne, kdo o dalším postupu informuje přítomné.
- Zajištěný prostor nelze použít (výpadek topení, přírodní kalamita) – pracovník hledá ve spolupráci s OSPODem jiný prostor vhodný ke konání PK. Poté obvolá účastníky a oznámí případnou změnu, umístí ceduli na dveře. Pokud je to možné, zajistí pracovníka na původním místě, který bude případně přicházející informovat a navigovat.



- Zpoždění některé klíčové osoby. Pracovník zjistí, jak dlouhé bude zpoždění. Získanou informaci předá ostatním účastníkům a společně se dohodnou na dalším postupu. Zapisovatel udělá zápis o zpoždění nebo zrušení. Náhradní termín se na místě nedomlouvá.
- Nemůže přijít klíčová osoba (facilitátor, pěstoun). PK je nutné zrušit. Je-li to možné, pracovník informuje účastníky telefonicky. Není-li to možné (účastníci jsou již na místě PK), pracovník účastníky informuje osobně, vysvětlí situaci a omluví se. Zapisovatel udělá zápis o zrušení.
- Více účastníků nemůže na poslední chvíli přijít. Pracovník informuje OSPOD telefonicky předem nebo osobně na místě a dále postupuje dle jeho rozhodnutí.
- Některý z účastníků opustí PK v průběhu jejího konání. Situaci řeší facilitátor. Zapisovatel udělá zápis.
- Někdo z účastníků nespolupracuje, mlčí. Situaci řeší facilitátor. Zapisovatel by situaci zapsal pouze v případě, že tento účastník neprojevil svou vůli.
- Příliš mnoho emocí (pláč, agrese). Situaci řeší facilitátor. V případě, že agresivitu projevuje pěstoun a/nebo dítě, klíčový pracovník ho zklidňuje a ukotvuje. V opačném případě pracovník pěstouna a/nebo dítě podporuje a dle potřeby zjišťuje možnosti pauzy.
- Jeden z účastníků PK dehonestuje toho druhého. Situaci řeší facilitátor. V případě, že se to týká pěstouna, pracovník dle situace pěstouna a/nebo dítě zklidňuje nebo podporuje.
- Některý z účastníků svým chováním znemožňuje průběh PK. Situaci řeší facilitátor. Pokud by byl pěstoun a/nebo dítě vyzván k odchodu z místnosti, pracovník požádá o pauzu. Pokud by pauza nebyla možná a odcházel by:
  - o pěstoun v agresivním rozpoložení – pěstoun odchází, pracovník zůstává
  - o Pěstoun v depresivním rozpoložení – pracovník odchází s pěstounem a poskytuje mu podporu
  - o Dítě – pracovník vždy odchází s dítětem a je-li to možné, předá ho do péče jinému pracovníkovi.
- V průběhu PK se ukáže se, že facilitátor není objektivní. Pracovník musí pojmenovat situaci a poukázat na ní. V případě, že nedojde k nápravě, pracovník navrhuje pěstounovi a/nebo dítěti odchod a doprovodí ho.

### Zajišťování respitů (pobytových akcí pro děti)

Respitní péče je individuálně plánována s pěstouny s ohledem na potřeby dětí. Služba umožňuje různé formy respitní péče.

- o Služba zajišťuje pobytové nebo příměstské komunitní akce (tábor). Vedoucí služby domlouvá termín (se zhruba ročním předstihem) s ředitelem nebo odpovědným pracovníkem partnerské organizace. Vedoucí služby zadává souběžně kritéria pro realizaci akce, například: místo konání – cca 50 km od Nového Boru, kapacita pro 35 – 40 osob (včetně personálu), věkové rozmezí účastníků (obvykle 6 – 18 let), rozsah dní, vybavení, program, zajištění stravování, ubytovací podmínky, personální zajištění, další potřebné informace.

Vedoucí služby odpovídá za získání předběžné potvrzení do konce října předchozího roku, za zaplacení zálohové faktury dle požadavku partnerské organizace (optimálně konec února toho roku, kdy se má tábor konat).

Vedoucí služby nejpozději v lednu toho roku, kdy se tábor koná, připraví dokumentaci potřebnou k realizaci akce (leták, přihláška, potvrzení o bezinfekčnosti, podrobné informace a další potřebné dokumenty) a ve spolupráci s ředitelkou organizace stanoví finanční spoluúčast klienta. Tuto částku



uvede do přihlášky společně s potřebnými údaji pro zaplacení. Nejpozději v lednu rozešle pověřený pracovník nabídku všem klientům. Zároveň všichni pracovníci nabízejí účast na akci při osobních setkáních s klienty. Všichni pracovníci evidují zájemce o účast na seznamu „v deskách“. Na seznamu je daný maximální počet účastníků a zájemci „navíc“ jsou evidováni jako náhradníci. O skutečnosti, že je zájemce evidován jako náhradník, pracovník informuje pěstouna.

V lednu objedná vedoucí služby dopravce na obě cesty a nechá si zaslat potvrzenou objednávku. 14 dní před realizací akce zjišťuje pověřený pracovník počet účastníků, kteří se mohou dostavit na místo nástupu v Novém Boru (obvykle u divadla). Účastníci, kteří se na toto místo dostavit nemohou, konzultují s pověřeným pracovníkem možnosti a domlouvají buď dopravu vlastním vozem, nebo jiné místo nástupu. Za rozhodnutí, kde může účastník nastoupit do autobusu, odpovídá vedoucí služby.

V rozmezí měsíců březen, duben, květen domlouvá vedoucí služby s týmem a partnerskou organizací téma a programovou náplň tábora a to pro mokrou, i suchou variantu (hezké a špatné počasí). Vedoucí služby s partnerskou organizací podrobně domlouvá jídelníček včetně pitného režimu. Vedoucí služby s partnerskou organizací závazně domluví personální zajištění a potvrdí přesný počet účastníků.

V průběhu měsíců dubna a května oslovují pracovníci klienty a přebírají vyplněné přihlášky a odevzdávají je vedoucí služby. Pozdější přihlášky lze přijmout jen se souhlasem vedoucí služby.

Vedoucí služby zodpovídá za kontrolu uhrazené spoluúčasti.

Vedoucí služby ověřuje smluvní podmínky (partnerskou organizaci, dopravce, externí spolupracovníky, a další dle potřeby).

Všichni pracovníci připravují pomůcky a potřeby pro akci – viz. Víkendové vzdělávání.

Pracovník s sebou obvykle nakládá:

- desky s veškerou potřebnou dokumentací k akci
- mobilní telefony a nabíječky
- základní hygienické potřeby (toaletní papír, pytle do koše, svačिनové pytlíky, papírové utěrky, vlhčené ubrousky, houbičky, hadříky, kapesníčky, dámské vložky)
- lékárničku
- pomůcky na program pro děti (vodovky, tempery, pastelky, fixy, papíry, barevné papíry, čtvrtky, lepidla, nůžky, štětce, ořezávátka, igelitový ubrus, špejle, omalovánky, korálky, sadu her, karty, sportovní náčiní a další).
- speciální pomůcky na speciální program pro děti: např. výroba mýdel, výroba svíček, malování na textil a další
- pohádky a filmy pro děti (USB flash disk, pevný disk, reproduktor + mikrofon, v případě potřeby projektor, plátno)
- další pomůcky dle dohody s partnerskou organizací

V den odjezdu zajistí pověření pracovníci naložení a přepravu připravených pomůcek k autobusu.

Pověřený pracovník odpovídá za nástup klientů do autobusu. Kontroluje účastníka na seznamu přihlášených, předání potvrzení o bezinfekčnosti, předání kopie průkazky pojištěnce a přebírá medikaci uvedenou v přihlášce.



Děti, kterým se dělá nevolno, se snaží pracovníci usadit do přední části autobusu. V případě nevolnosti jsou k dispozici sáčky. Během cesty dbají všichni přítomní pracovníci na bezpečnost.

Pověření pracovníci zkontrolují prostory autobusu a zajistí zapomenuté věci (včetně kufrů).

Specifika pro velikonoční pobyt (započítává se do respitní péče):

- koná se v období před velikonočními svátky
- obvykle jde o dvoudenní pobyt
- program připravuje organizace, v prvním čtvrtletí roku
- jídelníček, pitný režim a personál zajišťuje organizace

Služba pomáhá pěstounům se zajištěním respitních akcí u jiných organizací (lyžařský výcvik, škola v přírodě, příměstské tábory).

Pěstoun osloví pracovníka – organizace přispívá klientům dle Směrnice č. 15/2020 o zajištění péče o dítě a o limitech pro úhrady. Klíčový pracovník zjišťuje, kolik respitního času pěstoun již vyčerpал (maximálně 14 kalendářních dní za rok na jedno dítě) a na kolik dní je ještě možné přispět. Zjistí, jakou částku pěstoun žádá a porovná ji s maximální výší, kterou organizace může přispět. Pracovník spočítá částku, kterou organizace může na respit přispět a informuje pěstouna. Pracovník zjistí, jestli má klient nadále o aktivitu zájem a pokud ano, domlouvá s ním způsob proplacení včetně potřebných dokladů nebo kontaktů. V případě proplacení akce předem, klíčový pracovník vyzve pěstouna k zaplacení spoluúčasti do 3 dnů před splatností faktury (účetního dokladu). Zároveň upozorní, že nebude-li tato spoluúčast uhrazena, nemůže být faktura (účetní doklad) proplacen/a. Pokud klient dodá doklad o zaplacené částce ještě před konáním akce a námi poskytovaný příspěvek je nižší než záloha nebo vystavený účetní doklad, je možné toto proplatit předem.

- Pracovník osloví pěstouna – např. nabídka táborů od jiných organizací. Dle situace pracovník v pravidelném dopise osloví všechny klienty, nebo individuálně nabídne vytipované rodině. U klientů, kteří projeví zájem, klíčový pracovník zjišťuje, kolik respitního času pěstoun již vyčerpал (maximálně 14 kalendářních dní za rok na jedno dítě) a na kolik dní je ještě možné přispět. Informaci předá klientovi a dále postupuje dle předchozího bodu.

Rizikové situace:

- při nástupu do autobusu:
- dítě nemá léky – pracovník ihned kontaktuje pěstouna a zjišťuje možnost donesení léků k autobusu. K rozhodnutí o odjezdu dítěte bez léků je oprávněna vedoucí služby. Sepsání zápisu nebo vyžádání potvrzení dohody formou SMS je na rozhodnutí vedoucí služby.
- dítě nedodá kartičku, dítěti chybí kufr – analogický postup viz předchozí bod.
- chybí dítě – pracovník ihned kontaktuje pěstouna a zjišťuje důvod.
  - V případě, že jde o zpoždění, domluví pracovník s pěstounem řešení (autobus čeká, zastaví jinde, pěstoun přiveze dítě na tábor později).
  - V případě, že dítě nemůže odjet, pracovník zjistí, jestli dítě přijede později, nebo se nezúčastní vůbec a informaci předá vedoucí služby.
- při ověřování smluvních podmínek vedoucí služby zjistí nesoulad:
- pokud má dostatek času na řešení – vedoucí odpovídá za řešení situace. Dle situace si může přizvat pracovníky služby a organizace.



- pokud nemá dostatek času na řešení (ubytování, stravování, doprava, personál) – vedoucí služby informuje ředitelku organizace a postupuje dle jejích pokynů.
- dítě blinká v autobusu: pracovníci jsou obvykle vybaveni igelitovými sáčky a žvýkačkami, nebo požádají ostatní cestující v autobuse. Pracovník přesadí dítě do přední části autobusu, zajistí větrání, snížení teploty nebo svlečení oblečení. Je-li to možné, požádá pracovník řidiče o mimořádnou zastávku. V případě potřeby pracovník zajistí úklid. Dobrou praxí prevence zvracení je zpívání písní. Pracovník nesmí podat dětem žádné léky (ani kinedryl).
- akce je zaplacená, dítě neodjelo:
- v případě, že se to pracovník se dozví a:
  - faktura byla vystavena na organizaci – klíčový pracovník komunikuje s pořádající organizací možnosti vrácení peněz.
  - faktura byla vystavena na pěstouna – klíčový pracovník vyzve pěstouna, aby s pořádající organizací domluvil možnosti vrácení peněz, a následně odpovídá za vymáhání částky. Výši žádané částky stanovuje vedoucí služby po konzultaci s ředitelkou a účetní organizace, v případě potřeby i s Úřadem práce.
- v případě, že se to pracovník nedozví: zaplacená částka se považuje za vyčerpanou dle Směrnice č. 01/2020.
- spoluúčast na akci pořádané organizací má zaplatit pěstoun předem: klíčový pracovník odpovídá za komunikaci s účetní a tím kontrolu za zaplacení spoluúčasti a v případě potřeby upomínání klienta. Není-li spoluúčast zaplacená týden před akcí, oznámí klíčový pracovník pěstounovi, že pokud pěstoun nezaplatí do 48 hodin, musí pracovník dítě vyřadit z plánované akce. Je-li to možné, pracovník bezodkladně kontaktuje dítě a vysvětlí situaci. Není-li to možné, pracovník dítě kontaktuje dodatečně a vysvětlí mu důvod jeho neúčasti s ohledem na jeho věk a schopnosti. Pracovník dítě ujistí o další podpoře.
- třetí strana nechce vystavit účetní doklad: organizace nemůže akci proplatit.

### Úřední omezení pohybu (Covid, nouzový stav, karanténa)

Pracovníci pracují v rozsahu, který stanoví ředitelka organizace. Vedoucí služby koordinuje rozsah činnosti služby v krizovém režimu. Klíčový pracovníci odpovídají za předání informací o momentálních potřebách klientů. Pracovníci mohou zároveň navrhnout řešení. Vedoucí služby určí, které činnosti proběhnou dle pracovních postupů, které dle nouzových situací a u kterých stanoví specifický postup. Pracovníci vedoucí poskytují o plnění aktuálních povinností zpětnou vazbu. Vedoucí dle výstupů stanovuje další postupy. Není-li možné osobní setkání, snaží se služba využít možnosti on-line aplikací, telekomunikaci, emaily. Vedoucí odpovídá za monitoring veřejně dostupných zpráv, metodického vedení MPSV, MŠMT, MZ, MV a aplikuje je do praxe služby. O aktuálních postupech vedoucí průběžně informuje ředitelku organizace (osobně, emailem). Služba respektuje pokyny vlády. Pokud má pracovník pocit, že je nutné nařízení vlády porušit (ochrana života nebo zdraví) kontaktuje vedoucí služby a předá jí problém k rozhodnutí. Vedoucí konzultuje rozhodnutí s ředitelkou organizace.

### Rizikové situace:

- Pokud se nelze opakovaně klientovi dovolat v průběhu po sobě jdoucích pěti dnů kontaktuje telefonicky klíčový pracovník OSPOD a následně informace potvrdí e-mailem.
- Pro situaci, kdy je většina pracovníků v karanténě, má organizace zpracovaný specifický postup.



- Pokud většina pracovníků onemocní a je práce neschopná, řeší pouze zásadní situace. Vedoucí vyzve klíčové pracovníky k předání podkladů o vážných a zásadních situacích v rodinách. Vedoucí určí odpovědného pracovníka, který sesbírané podklady předá co nejdříve na OSPOD.

### 9b

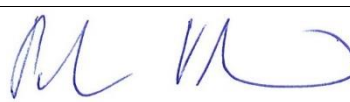

**Pověřená osoba má písemně zpracována vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, včetně obsahu, formy a výstupů skupinové a individuální přípravy, způsobu práce s žadateli ve všech fázích procesu příprav.**

Rodina v centru, z.ú. nezajišťuje a nemá pověření k zajištění přípravy pro žadatele o osvojení nebo pěstounskou péči.

### 9c

**Pověřená osoba má vždy určeného sociálního pracovníka pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci.**

1. Z rozhodnutí ředitelky organizace klíčoví pracovníci ve středisku pěstounské péče splňují kvalifikační předpoklady sociálního pracovníka dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.
2. Každá rodina má jednoho klíčového pracovníka.
3. Klíčového pracovníka vybírá vedoucí oddělení pěstounské péče na základě soudního rozsudku o svěření dítěte, po osobním hovoru s pěstounem při prvním kontaktu a počtu klíčových rodin. Výběr je ovlivněn také případnou informací o vzájemných rodinných nebo přátelských vazbách pěstounské rodiny a klíčového pracovníka.
4. Jméno přiděleného klíčového pracovníka rodině sdělí vedoucí služby při podpisu Dohody nebo nejdéle do 7 kalendářních dní po podpisu. Údaj o tom, kdo je klíčovým pracovníkem, je vždy uveden ve spisové dokumentaci klienta.
5. Pěstounská rodina i klíčový pracovník mohou požádat o změnu. O změně klíčového pracovníka, a to i bez návrhu, rozhoduje vedoucí. Následně informuje pěstounskou rodinu a OSPOD.
6. Kompetence, odpovědnosti a povinnosti klíčového pracovníka jsou uvedeny v pracovní náplni.

Schváleno ke dni 22. 3. 2022	Verze č. 2
Související dokumenty:	Podpis:   <b>Rodina v centru, z.ú.</b> Křížíkova 980   Nový Bor 473 01 IČ: 27004295   www.rodinavcentru.cz