



**RODINA
V CENTRU**

PRŮVODCE PRACOVNÍMI POSTUPY

Milý pěstoune, milá pěstounko,

uvědomujeme si, že výběr doprovázející organizace není vždy snadný úkol. Proto jsme pro Vás připravili jednoduchého a stručného průvodce nejdůležitějšími pracovními postupy, které naši pracovníci uplatňují při doprovázení pěstounských rodin.

Posláním Střediska pěstounské péče je pomáhat pěstounům vytvořit pro děti bezpečný domov. Pěstouny respektujeme a posilujeme kontakt dětí s jejich biologickou rodinou.

Přesvědčte se sami o našich kvalitách a nechte nás být Vaším spolehlivým partnerem při péči o svěřené dítě.

Těšíme se na spolupráci!

Středisko pěstounské péče
Rodina v centru, z. ú.

www.rodinavcentru.cz



1. Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Posláním organizace Rodina v centru je odbornými sociálními službami zlepšovat život dětí na Novoborsku. Středisko pěstounské péče je jednou z odborných služeb Rodiny v centru. Služba má jasně definované poslání, cíle, cílovou skupinu a zásady své činnosti a srozumitelně je prezentuje cílové skupině. Své činnosti vykonává na základě Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí uděleném Libereckým kraje.

2. Ochrana práv a chráněných zájmů

Organizace důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí na soukromí, důstojnost a rodinný život. Existují písemně stanovená pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod a mechanismy pro nápravu. Pracovníci vždy zjišťují názor dítěte a přikládají mu váhu. Organizace chrání děti před zneužíváním, zanedbáváním a týráním a má stanovené postupy pro řešení těchto situací. Pracovníci jsou pravidelně školeni, jak tyto situace rozpoznat, a mají přesné postupy pro řešení, pokud by k takovým případům došlo. Pokud pracovník zjistí známky zneužívání, je povinen informovat OSPOD nebo policii a zajistit bezpečnost dítěte.

3. Prostředí a podmínky

Organizace vytváří materiální, technické a hygienické podmínky odpovídající rozsahu poskytovaných činností. Organizace disponuje vhodnými prostory pro konzultace s rodinou a dětmi. Prostory jsou bezpečné, důstojné a respektují soukromí klienta. Kromě práce v prostorách organizace se služby často poskytují v přirozeném prostředí klientů, jako jsou jejich domácnosti, což umožňuje individuální přístup.

4. Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnostech pověřené osoby

Organizace informuje cílové skupiny o poskytování sociálně-právní ochrany srozumitelným způsobem. Informace zveřejňujeme na webových stránkách, sociálních sítích a v místních médiích. Při osobním jednání pracovníci předávají informace přiměřeně situaci a zohledňující věk dětí. Pěstounským rodinám organizace pravidelně zasílá informace a přizpůsobuje materiály specifickým potřebám klientů. Organizace také pořádá pro veřejnost besedy a přednášky s odborníky, a je aktivním členem pracovních skupin zaměřených na vyhledávání náhradních rodičů. V prostorách služby jsou umístěny nástěnky s aktuálními informacemi a základní poradenství je poskytováno i telefonicky a emailem.

5. Podpora přirozeného sociálního prostředí

Organizace se zaměřuje na podporu dětí ve vztazích s jejich přirozeným sociálním prostředím, což zahrnuje pěstounskou rodinu, spolužáky, vrstevníky a komunitu pěstounských rodin. V některých případech se jedná také o biologickou rodinu a blízké nepříbuzenské osoby. Podpora kontaktu dítěte s přirozeným prostředím je zajišťována dle individuálních potřeb dítěte a v souladu s individuálním plánem ochrany dítěte (IPOD), pokud je zpracován. Podpora dětí ve vztazích s jejich přirozeným sociálním prostředím přispívá k jejich zdravému vývoji a integraci do společnosti.

Postup při podpoře přirozeného sociálního prostředí:

Pěstounská rodina:

Při každém osobním setkání klíčový pracovník pečlivě sleduje a podporuje vztahy v pěstounské rodině, využívá přirozené situace k posílení pozitivních vztahů a nabízí řešení případných obtíží.



Pokud se objeví větší problémy, pracovník nabídne odbornou pomoc psychologa nebo terapeuta. Organizace také pořádá vzdělávací semináře a pobytové akce pro děti, které pomáhají posilovat rodinné vazby.

Spolužáci a vrstevníci:

Klíčový pracovník mapuje vztahy dítěte ve školním prostředí a s ostatními vrstevníky a poskytuje zpětnou vazbu na konkrétní situace. Nabízí řešení případných obtíží a adekvátní podporu. Pokud se objeví problémy, které přesahují kompetence služby, pracovník informuje OSPOD a postupuje dle jeho pokynů. Organizace podporuje volnočasové aktivity a využívá vlastní aktivity, jako jsou vzdělávací semináře a pobytové akce pro děti.

Komunita pěstounských rodin:

Přirozené vztahy se vytvářejí během skupinových aktivit nabízených službou a jinými organizacemi. Tento proces je dlouhodobý a kontinuální, podporující přirozené vztahy dle věku a zájmů dětí.

Biologická rodina:

Podpora kontaktu s biologickou rodinou je zajišťována dle individuálních potřeb dítěte a v souladu s rozhodnutím soudu a pokyny OSPOD. Pracovníci jsou citliví k potřebám dítěte, pracují s verbálními i neverbálními signály dítěte. Příprava na kontakt může zahrnovat konzultace s psychologem, popis předpokládaného průběhu setkání a zajištění bezpečného prostředí.

6. Personální zabezpečení

Organizace má dostatečný počet kvalifikovaného personálu pro poskytování svých služeb. Má jasně definovanou organizační strukturu, která zahrnuje různé pracovní pozice jako ředitelku, vedoucí střediska, klíčové pracovnice, hlídací personál a odborníky. Každá pozice má stanovené kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady, které jsou nezbytné pro její výkon. Organizace také využívá dobrovolníky a stážisty.

7. Přijímání a zaškolování zaměstnanců

Organizace má jasně definované postupy pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců. Noví zaměstnanci musí splňovat odbornou způsobilost a být bezúhonní. Zaškolování zahrnuje seznámení s dokumentací a interními postupy a praktické zaškolení v terénní práci pod dohledem zkušených pracovníků. Dobrovolníci a stážisté jsou zaškolováni zjednodušenou formou a mohou pracovat samostatně pod vedením určeného pracovníka.

8. Profesní rozvoj zaměstnanců

Organizace Rodina v centru se zaměřuje na profesní rozvoj svých zaměstnanců prostřednictvím několika klíčových postupů. Pravidelně hodnotí zaměstnance, stanovuje a naplňuje jejich profesní cíle a potřeby další odborné kvalifikace. Každý zaměstnanec má individuální plán dalšího vzdělávání. Zaměstnancům je poskytována podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka (supervizora). Organizace podporuje své zaměstnance v kontinuálním růstu a ve zvyšování kvalifikace za účelem poskytování kvalitních služeb klientům.

9. Pracovní postupy pověřené osoby

1. Prvotní kontakt a vstupní informace

V případě zájmu o naše služby kontaktujte vedoucí Střediska pěstounské péče telefonicky, emailem nebo osobně. Následně si s Vámi dohodneme schůzku, která se primárně uskuteční v prostorách



naší organizace. V této fázi od Vás potřebujeme základní informace o Vaší situaci a důvodech, proč máte zájem o naše služby. Všechny poskytnuté informace jsou důvěrné a budou použity pouze pro účely poskytování našich služeb.

2. Úvodní schůzka a jednání o možnostech spolupráce

Na úvodní schůzce Vám podrobně vysvětlíme, jaké služby nabízíme a co je třeba splnit, abychom mohli spolupráci zahájit. Tento rozhovor nám také umožní lépe pochopit Vaši situaci a potřeby, které mohou zahrnovat například podporu při péči o dítě, vzdělávání, odborné poradenství nebo asistenci při kontaktech s biologickou rodinou. Během této schůzky také probereme Vaše očekávání a cíle spolupráce.

3. Uzavření dohody o poskytování služeb

Pokud se rozhodnete navázat spolupráci, sepisujeme **Dohodu o výkonu pěstounské péče** podle zákona č. 359/1999 Sb. Tento dokument obsahuje podmínky spolupráce. Po sepsání dohody se stanete naším klientem a budete moci využívat všechny služby, které jsou v rámci dohody zahrnuty. Dohoda je uzavírána v souladu se zákonem a máte možnost se na její obsah kdykoliv dotázat nebo ji konzultovat.

4. Zajištění podpory a další spolupráce

Jakmile je dohoda uzavřena, přidělíme Vám vlastního klíčového pracovníka, který Vás bude pravidelně doprovázet a poskytovat Vám podporu dle uzavřené dohody (např. při kontaktech s úřady a institucemi, vzdělávání a rozvoji kompetencí v oblasti péče o děti, řešení specifických problémů, zprostředkování odborné pomoci).

5. Kontakty a dostupnost služeb

K dispozici jsme Vám v pracovní době od pondělí do pátku v časech 8:00 – 16:30. Mimo tyto časy je možné služby v našich prostorách využít po individuální dohodě, nebo přímo v terénu, zpravidla ve Vaší domácnosti. Po uzavření dohody budete pravidelně informováni o všech novinkách, aktivitách a vzdělávacích akcích, které pro pěstounské rodiny organizujeme. V případě naléhavých situací je možné se obrátit na *klíčového pracovníka mimo uvedenou pracovní dobu*.

6. Podmínky pro odmítnutí zájmu

V některých případech musíme zájemce odmítnout. Mezi tyto případy patří: zájemce nespadá do naší cílové skupiny, kapacita našich služeb je plně obsazena (aktuálně 80 pěstounských rodin), zájemce dříve ukončil dohodu kvůli hrubému porušení pravidel, a méně, než šest měsíců od ukončení požádal o obnovení spolupráce. Pokud dojde k odmítnutí, nabídneme Vám základní sociální poradenství a kontakty na další organizace, které mohou ve Vaší situaci pomoci. V případě změny okolností nebo po uplynutí určité doby se na nás můžete obrátit znovu.

10. Dohoda o výkonu pěstounské péče

Uzavírání, změna a zrušení dohody o výkonu pěstounské péče spadá do pravomoci ředitelky organizace nebo vedoucí služby. Dohoda specifikuje služby, které lze využít, například doprovázení klíčovými pracovníky, respitní (odlehčovací) péčí, odbornou pomocí psychologů a specialistů či podporu při zajištění dalšího kontaktu dítěte s biologickou rodinou. Obsahuje také povinnosti, ke kterým se pěstouni podpisem zavazují. Dohoda navazuje na individuální plán ochrany dítěte (IPOD), který sestavuje orgán sociálně-právní ochrany dítěte. Dohodu může pěstoun zrušit kdykoli bez udání důvodu. Organizace může vypovědět dohodu na základě § 47c odst. 2 písm. a)–c) zák. 359/1999 Sb.



11. Předávání informací

Všichni pracovníci organizace jsou vázáni mlčenlivostí, což znamená, že nesdělují informace získané při výkonu povolání žádné další osobě, pakliže k tomu není právní nebo jiný důvod. Klíčový pracovník informuje OSPOD 2x ročně zprávou o výkonu pěstounské péče. Informace o rodině se získávají během pravidelných setkání s pěstouny, OSPOD a odborníky. Tyto informace se zaznamenávají do elektronického systému Arum. Klíčový pracovník je zodpovědný za to, že všechny záznamy jsou aktuální. Pověřená osoba má také stanovené postupy pro získávání a předávání informací mezi zaměstnanci.

12. Změna situace

Změna situace v životě dětí a rodin může zahrnovat významné události. Naše organizace má stanovené postupy, jak tyto situace řešit co nejbezpečněji a nejefektivněji. Sledujeme, jak se dítě na změnu aklimatizuje, poskytujeme podporu pěstounům a zajišťujeme specializovanou pomoc. Klíčový pracovník je rodině k dispozici pro podporu a pomoc.

13. Dokumentace sociálně-právní ochrany

Naše organizace má jasně stanovené postupy pro vedení dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany. Dokumentace zahrnuje písemné i elektronické záznamy, a je vedena v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů. Dokumenty jsou archivovány 10 let a poté skartovány. Elektronické dokumenty jsou archivovány na záložním disku a po uplynutí archivační doby smazány.

14. Podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Naše organizace má jasně stanovená pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností, podnětů a připomínek. Tato pravidla jsou písemně zpracována a zveřejněna na webových stránkách organizace. Naším cílem je zajistit, aby všechny stížnosti, podněty a připomínky byly řešeny spravedlivě, transparentně a efektivně.

15. Rizikové, havarijní a nouzové situace

Naše organizace má stanovené postupy pro řešení rizikových, havarijních a nouzových situací, aby zajistila bezpečnost zaměstnanců i klientů. Zaměstnanci jsou proškoleni v bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a v požární ochraně. Pracovníci informují klienty o zpoždění nebo změně termínu návštěvy a v případě delšího výpadku jsou hledány náhradní prostory pro zajištění kontinuálního výkonu služeb. Havarijní situace, jako je požár, jsou řešeny okamžitým voláním hasičů a evakuací budovy. Pracovníci a klienti jsou seznámeni s umístěním hasičích přístrojů a postupy při požáru.

16. Zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany

Organizace má stanovený systém pro pravidelnou revizi a zvyšování kvality výkonu sociálně-právní ochrany. Pravidelně zjišťujeme zpětnou vazbu od klientů ústně nebo formou dotazníků. Zpětnou vazbu získáváme také od obecních úřadů, dalších organizací a orgánů veřejné moci. Tímto způsobem zajišťujeme, že naše služby jsou neustále zkvalitňovány a přizpůsobovány potřebám klientů.

Vytvořila: Mgr. Michaela Týnková, vedoucí Pěstounské péče, dne: 8. 10. 2024.