



STANDARDY KVALITY
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
DĚTÍ

2023

Vydala: Ing. Věra Černá, koordinátorka výkonu činností
sociálně-právní ochrany dětí RC Maják
Datum poslední revize: 20. října 2023
Typ dokumentu: veřejný

STANDARD 1

Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

1a kritérium – poslání, cíle, cílová skupina, seznam a zásady činností

Posláním

MAJÁK usiluje o naplnění nejlepšího zájmu dětí zejména prostřednictvím profesionálních služeb doprovázení pěstounských rodin založených na odborné sociální práci s dětmi a rodinami. Dále sleduje naplňování dohod o výkonu pěstounské péče, které s pěstounskými rodinami MAJÁK uzavírá.

Hlavním cílem MAJÁKU je umožnit dětem, a to i dětem vyrůstajícím v náhradních rodinách, prožít co nejpřírozenější dětství v bezpečném prostředí.

Z toho vycházející dílčí cíle jsou:

- a) bezpečné prostředí a péče o děti a jejich všestranný rozvoj,
- b) odpočinek pečujících osob,
- c) psychologická, terapeutická nebo jiná odborná pomoc,
- d) posílené kompetence pečujících osob,
- e) naplňování dohody,
- f) bezpečný kontakt dítěte umístěného v pěstounské péči s jeho rodiči či jinými blízkými.

Cílová skupina MAJÁKU v rámci sociálně-právní ochrany dětí je územně vymezena, a to na **obce z ORP Tanvald, obce Zásada, Držkov, Josefův Důl a Rokytnice nad Jizerou.**

Cílovými skupinami MAJÁKU jsou:

- děti, které požádají o ochranu svého života a dalších svých práv,
- děti, které vyrůstají v pěstounských rodinách,
- osoby, které uzavřely s MAJÁKEM dohodu o výkonu pěstounské péče,
- osoby v evidenci.

MAJÁK při své činnosti uplatňuje následující **zásady a přístupy**:

- a) Zásada nejlepšího zájmu dítěte; předním hlediskem činnosti MAJÁKU je blaho a nejlepší zájem dítěte.
- b) Zásada ochrany lidských práv a svobod; zaměstnanci MAJÁKU důsledně dodržují lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.
- c) Zásada respektu a nediskriminace; zaměstnanci MAJÁKU ctí různorodost, respektují individuální potřeby jednotlivých dětí a rodin a prosazují rovný přístup a příležitosti.

Osoby z cílové skupiny jsou vnímány jako rovnocenní partneři při činnostech zajišťovaných MAJÁKEM. Je respektována identita dítěte.

- d) Zásada bezpečné péče; zaměstnanci MAJÁKU kladou důraz na kvalitu péče o dítě, jeho bezpečný a zdravý vývoj a stabilitu prostředí, v němž dítě vyrůstá; chrání děti před zneužíváním, zanedbáváním a týráním.
- e) Zásada participace dítěte; při činnosti MAJÁKU je vždy zjišťován názor dítěte, je mu přikládána váha a věnována patřičná pozornost. Dítě je přiměřeným způsobem informováno o všech záležitostech, které se ho týkají.
- f) Zásada podpory identity dítěte a vztahu s přirozeným sociálním prostředím; zaměstnanci MAJÁKU respektují a podporují kontakt dítěte s vlastní rodinou a dalšími blízkými osobami a začleňování dítěte do přirozeného sociálního prostředí.
- g) Zásada důvěrnosti; zaměstnanci MAJÁKU dodržují zásady mlčenlivosti a ochrany osobních a citlivých údajů.
- h) Zásada spolupráce; zaměstnanci MAJÁKU aktivně spolupracují s dalšími pracovníky, organizacemi a orgány veřejné správy, které se podílejí na ochraně ohrožených dětí a práci s náhradními rodinami.
- i) Zásada sdílení; MAJÁK sdílí dobrou praxi i s dalšími spolupracujícími subjekty.

Zásady činnosti MAJÁKU se promítají do všech vnitřních pravidel a pracovních postupů centra. Podrobnosti o naplňování těchto zásad jsou upraveny zejména v Metodice doprovázení pěstounských rodin.

MAJÁK je osobou pověřenou k výkonu sociálně-právní ochrany podle § 48 zákona o sociálně-právní ochraně dětí v platném znění v následujících okruzích činnosti:

- a) pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě [§ 11 odst. 1 písm. a) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- b) vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (§ 19a odst. 1 písm. b), § 48 odst. 2 písm. g) zákona),
- c) uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče [§47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- d) poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče [§ 11 odst. 1 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- e) poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

Mezi výše uvedené okruhy činnosti patří také:

- doprovázení pěstounských rodin při kontaktu s rodiči dítěte,
- pravidelné pořádání svépomocných skupin pěstounů zaměřených na konkrétní témata,
- zajišťování pravidelných vzdělávacích akcí na míru pro náhradní rodiče,
- zajišťování krátkodobého hlídání dětí,
- poskytování pomoci se zajištěním celodenní péče o svěřené děti starší 2 let v rozsahu alespoň 14 kalendářních dnů v kalendářním roce.

MAJÁK v souladu se stanovami a další činností MAJÁKU může dále vykonávat tyto činnosti nad rámec pověření k výkonu sociálně-právní ochrany:

- pořádání dalších vzdělávacích akcí, např. seminářů, přednášek a workshopů;
- pořádání letních preventivních programů pro děti;
- pořádání dopoledních programů pro předškolní děti s rodiči;
- komunitní setkávání, nabídka odpoledních programů;
- osvětová činnost;

Informace o konkrétních akcích a aktivitách pořádaných MAJÁKEM jsou zveřejňovány na webových stránkách a facebookovém profilu centra.

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

MAJÁK pravidelně **zveřejňuje aktuální informace:**

- na webových stránkách MAJÁKU **centrumajak.cz**,
- na webových stránkách MěÚ Tanvald, KÚ Libereckého kraje,
- v místním a regionálním tisku,
- v místních web portálech,
- na sociálních sítích,
- pomocí informačních letáků a podobných textů,
- na nástěnkách v prostorách MAJÁKU a sociálního odboru MěÚ Tanvald.

STANDARD 2

Ochrana práv a chráněných zájmů

2a kritérium – dodržování lidských práv a svobod

1. Zaměstnanci MAJÁKU důsledně dbají na dodržování lidských práv a svobod všech osob, se kterými v rámci poskytovaných služeb přicházejí do kontaktu, s důrazem na práva dětí. Profesionálně vykonávají sociální práci a další odborné činnosti, které jsou založeny na principu aktivní pomoci a podpory doprovázeným pěstounským rodinám a ochrany dětí. Všichni zaměstnanci MAJÁKU se řídí Etickým kodexem MAJÁKU, který je zveřejněn na

webových stránkách centra centrumajak.cz. Klíčoví pracovníci dále pracují s tématy etiky práce a dodržování práv a svobod při práci s pěstounskou rodinou na pravidelných poradách a supervizích.

2. V přímé práci s pěstounskou rodinou a při individuálním plánování (tvorbě Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči) klíčový pracovník zjišťuje názor a zájem dítěte, s dítětem v pěstounské péči pravidelně hovoří na téma lidských práv a svobod. Pro tyto rozhovory slouží obrázkové letáky.

Např. trávení volného času, vzdělávání, kontakt s biologickou rodinou a dalšími blízkými, dostatek soukromí, vztahy s kamarády, fyzické nebo psychické násilí apod.

V případě, kdy probíhá skupinová práce s dětmi, je téma porušování lidských práv a svobod zahrnuto do této skupinové práce.

Jako prevence porušování lidských práv slouží také systém kontrolních monitorovacích schůzek pracovního týmu MAJÁKU, dále pracovníků zainteresovaných do činnosti organizace v rámci SPOD včetně operativních porad, dílčích konzultací, interních supervizí, jakož i podpora vzdělávání zaměstnanců organizace včetně supervize. MAJÁK podporuje rozvoj svých zaměstnanců (blíže Standard 8), vzájemný vztah zaměstnanec – zaměstnavatel, reflexi vzájemných komunikačních toků, participaci na řešení vzniklých problémů, teambuilding apod. s cílem vytvořit solidní a příjemné pracovní prostředí pro zaměstnance, které bude mít vliv a podíl na práci s klientem.

3. Pokud dojde k porušení práv a svobod osob z cílové skupiny nebo podezření z porušení těchto práv ze strany zaměstnance MAJÁKU, musí přímý nadřízený (koordinátor SPOD) zaměstnance, který se tohoto porušení dopustil, situaci neprodleně řešit následujícím způsobem:
 - a) je získáno vyjádření zaměstnance MAJÁKU, který se měl porušení práv a svobod dopustit a rovněž vyjádření osoby, jejíž práva a svobody měla být porušena; pokud je to možné a vhodné, řeší nadřízený zaměstnanec situaci za účasti obou stran;
 - b) jsou zdokumentovány a vyhodnoceny všechny skutečnosti související s porušením práv a svobod osob z cílové skupiny;
 - c) je třeba dohodnout způsob nápravy s osobou, do jejichž práv a svobod bylo zasaženo. Možné způsoby nápravy jsou popsány v Personální směrnici centra;
 - d) jsou vyvozeny pracovní-právní sankce vůči zaměstnanci, který se porušení práv a svobod osob z cílové skupiny dopustil; tyto sankce upřesňuje Personální směrnice centra;
 - e) v případě, že došlo ke skutečnostem zakládajícím oznamovací povinnost MAJÁKU, je informován příslušný orgán sociálně-právní ochrany, případně orgány činné v trestním řízení.

Vzniklé situace porušování základních práv a svobod osob z cílové skupiny jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování. V případě zjištění důvodu dojde k úpravě vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

Ochrana soukromí a osobních údajů, důstojnost a rodinný život

- a) Při práci s klienty je respektováno soukromí rodiny. Zaměstnanci MAJÁKU se orientují v rozlišování záležitostí, které jsou předmětem vztahu mezi klientem a MAJÁKEM, a soukromými záležitostmi rodiny. Zjišťování informací a volba témat spolupráce vždy respektuje soukromí rodiny.

Doprovázené osoby klíčoví pracovníci seznamují s jejich právy a povinnostmi již v průběhu uzavírání dohody o výkonu péče a následně při pravidelných návštěvách v rodinách. Doprovázeným osobám je na začátku spolupráce předávána vizitka s uvedením kontaktních údajů na klíčového pracovníka (telefonní číslo, emailová adresa).

Pravidla, tradice a chod domácnosti jsou vždy respektovány. Zaměstnanci MAJÁKU nikdy nezasahují do rodinných zvyklostí s výjimkou případů, kdy chování rodiny prokazatelně ohrožuje zdraví nebo vývoj dítěte. Na termínu setkání se domlouvají vždy s časovým předstihem, dodržují pravidla slušného chování, nevstupují do prostor bez vyzvání. S doprovázenými osobami si vzájemně vykají, menším dětem tykají, s většími dětmi se na oslovení domlouvají (zpravidla s dětmi od 2. stupně základní školy).

Děti jsou seznamovány se svými právy dle jejich rozumových schopností (právo vyjádřit svůj názor, případně právo nesdělovat některé informace, právo na soukromí - bez svolení klíčový pracovník nevstupuje do prostoru dítěte, čeká na jeho pozvání).

- b) Návštěvy dalších zaměstnanců MAJÁKU v pěstounské rodině probíhají vždy po předchozím ohlášení pěstounské rodině, s vysvětlením účelu návštěvy a na základě souhlasu pěstounů.
- c) Komunikace s klienty je vedena takovým způsobem, aby se zamezilo úniku soukromých informací. Je dbáno na to, aby rozhovory (včetně telefonických) byly vedeny mimo doslech třetích osob.
- d) Během skupinových setkání klientů (například vzdělávání) upozorňuje zaměstnanec MAJÁKU, odpovědný za skupinové setkání, všechny zúčastněné na zachování mlčenlivosti o skutečnostech vztahujících se k soukromému a rodinnému životu účastníků. Prohlášení o zachování mlčenlivosti je součástí prezenční listiny pořádané akce a účastníci jej stvrzují svým podpisem.
- e) MAJÁK je podle § 57 odst. 3 zákona o sociálně-právní ochraně dětí oprávněn zpracovávat osobní údaje, které jsou nezbytné pro výkon sociálně-právní ochrany v souladu s uděleným pověřením.

MAJÁK je podle § 53 zákona o sociálně-právní ochraně dětí povinen na požádání orgánu sociálně-právní ochrany sdělit bezplatně údaje potřebné pro poskytnutí sociálně-právní ochrany nebo pro účely rozhodování o vydání pověření.

- f) Veškeré záznamy o poskytování sociálně-právní ochrany MAJÁKEM jsou zpřístupňovány pouze oprávněným osobám. Bez souhlasu doprovázených osob nekontaktují třetí osoby, nepodávají jim žádné informace, nenavštěvují doprovázené děti ve školách ani při jiných běžných aktivitách.

- g) Všichni zaměstnanci MAJÁKU jsou seznámeni s povinností mlčenlivosti podle § 57 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, což potvrzují podpisem v Pracovní smlouvě.
- h) V případě prezentací na odborných konferencích a seminářích jsou používány anonymizované kazuistiky. Zaměstnanec MAJÁKU, který vede prezentaci, odpovídá za úpravu údajů takovým způsobem, aby nemohlo dojít k identifikaci konkrétní osoby. Výjimkou jsou případy, kdy se zveřejněním dají souhlas všechny osoby, jichž se údaje týkají. V případě dětí svěřených do pěstounské péče je nutný souhlas rodičů.
- i) V rámci smluvních vztahů s dodavateli, kteří mohou přijít do styku s osobními údaji klientů nebo zaměstnanců MAJÁKU (např. účetnictví) je ošetřena povinnost mlčenlivosti dodavatele o všech osobních údajích a skutečnostech, které se dodavatel v průběhu své činnosti dozvěděl.

Vzniklé zásahy do soukromí či rodinného života osob z cílové skupiny nebo porušení ochrany osobních údajů jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování. V případě zjištění důvodu dojde k úpravě vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

2b kritérium – ochrana dítěte před zneužíváním, zanedbáváním a týráním

1. MAJÁK věnuje zvláštní pozornost tématu zneužívání, zanedbávání a týrání dětí a zaměstnanci disponují odbornou znalostí pro rozpoznání signálů nebo symptomů zneužívání, zanedbávání a týrání.
2. Jakákoliv forma zneužívání, zanedbávání a týrání dětí je nepřijatelná a v rozporu s posláním, principy a zásadami centra.
3. MAJÁK se v rámci dalšího vzdělávání zaměstnanců přímo poskytujících sociálně-právní ochranu zaměřuje na včasné rozpoznání možného zneužívání, zanedbávání a týrání dětí. Zaměstnancům MAJÁKU je k dispozici odborná literatura zaměřená na teorii syndromu CAN (syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte) a aktuální poznatky z této oblasti.

STANDARD 3

Prostředí a podmínky

3a kritérium – vytvoření materiálních, technických a hygienických podmínek pro činnost RC Maják

MAJÁK vytváří klidné, rodinné, přátelské prostředí poskytující soukromí pro jednání s klienty.

Jsou vytvořeny odpovídající materiální, technické a hygienické podmínky pro rozsah činnosti MAJÁKU vykonávaných na základě pověření k SPOD s ohledem na potřeby cílové skupiny a s respektem k zajištění soukromí klientů. V centru je k dispozici:

- bezbariérový vstup,
- vstupní hala s šatnou,
- místnost pro komunikaci s klienty,
- dětská herna, dílnička, obojí vybaveno pro práci s dětmi (hračky, rukodělné potřeby, stolní hry atd.),
- hygienické zázemí (2 WC, 1 WC pro imobilní osoby, sprcha),
- přednášková místnost,
- kuchyňka,
- místnosti jsou vybaveny s ohledem na charakter cílové skupiny,
- přilehlá zahrada centra včetně vybavení dětskými herními prvky, altánem s příjemným posezením,
- v uvedených prostorách probíhá také obvykle vzdělávání pěstounů.

STANDARD 4

Informovanost o výkonu sociálně – právní ochrany a činnosti pověřené osoby

4a kritérium – informovanost cílové skupiny o poskytování sociálně – právní ochrany MAJÁKEM

K informování cílové skupiny o výkonu sociálně-právní ochrany dětí využívá MAJÁK web, facebook, nástěnku v centru, informační letáky a brožury, a to jak pro dospělé, tak pro děti (v závislosti na věku dítěte).

Cílová skupina je o poskytování sociálně-právní ochrany informována jasným, jednoduchým a srozumitelným způsobem tak, aby se lidé snadno orientovali v nabídce poskytovaných služeb a chápali ji:

- při vstupu do centra je informační cedule se základními údaji o službách, jménu a kontaktu klíčového pracovníka.
- při vstupu do centra se nachází nástěnka s jasnými a srozumitelnými informacemi o poskytovaných službách včetně volně ložených informací v listinné podobě pro potenciální zájemce a současné klienty. Ústně dostanou informace o činnosti zájemci o službu v pracovních dnech uvedených na informační ceduli při vstupu do centra nebo při telefonickém kontaktu.

- výše uvedené informace jsou uvedeny také na webu centra centrumajak.cz, průběžně jsou uváděny na informačních portálech místních obecních úřadů, v místním tisku, letáky jsou umístěny mj. na příslušně místním OSPOD.
- informace o poskytovaných službách stávajícím klientům jsou průběžně opakovány při schůzkách klíčového pracovníka s klienty.
- informace o poskytovaných službách jsou zmiňovány při různorodých společných setkáních, např. při přednáškách, osvětových akcích, kampaních, při účasti na kulatých stolech, komunitním plánování, apod.
- informace o poskytovaných službách jsou také zmiňovány při pravidelných schůzkách celého pracovního týmu MAJÁKU tak, aby se dostávaly k potenciálním klientům.

Při zahájení spolupráce s MAJÁKEM jsou osoby z cílové skupiny seznámeny zejména se zásadami činnosti MAJÁKU, rozsahem a způsobem poskytovaných služeb. Je kladen důraz na srozumitelnost předávaných informací, zejména ve vztahu k dětem. Informační materiály MAJÁKU jsou pravidelně aktualizovány.

4b kritérium – pravidla a postupy odmítnutí poskytnutí sociálně – právní ochrany

1. MAJÁK usiluje o poskytování sociálně-právní ochrany (služeb) co nejširšímu okruhu zájemců v souladu s platným pověřením k výkonu sociálně-právní ochrany dětí:
 - uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle §47 b) zákona,
 - poskytování pomoci rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a) zákona),
 - poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž MAJÁK uzavřelo dohodu o výkonu pěstounské péče, při výkonu pěstounské péče a sledování pěstounské péče,
 - poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče,
 - vyhledávání fyzických osob vhodnými stát se osvojiteli nebo pěstouny a jejich oznamování obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností.
2. Zájemce o poskytnutí služby lze odmítnout pouze pokud:
 - nespadá do cílové skupiny MAJÁKU dle pověření;
 - žádá o poskytnutí služeb, k jejichž výkonu nemá MAJÁK příslušné oprávnění;
 - by uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče vznikl neodstranitelný střet zájmů popsany v metodice doprovázení; v takovém případě je zájemci doporučena jiná osoba pověřená k výkonu sociálně-právní ochrany v oblasti doprovázení pěstounských rodin;
 - je naplněna kapacita příslušné služby zajišťované MAJÁKEM.

V případě odmítnutí poskytnutí služby klíčový pracovník jednající se zájemcem poskytne ihned ústně informace a doporučí jinou osobu pověřenou k výkonu sociálně-právní ochrany v oblasti doprovázení pěstounských rodin, anebo jinou sociální službu odpovídající zakázce zájemce. Dále poskytne informaci, že se zájemce může obrátit na OSPOD.

Každý zájemce je evidován v Evidenci zájemců, v případě odmítnutí s poznámkou o odmítnutí.

3. Skutečnost, že osoba hovoří cizím jazykem, není důvodem pro odmítnutí poskytnutí sociálněprávní ochrany MAJÁKEM. Pokud jde o zletilou osobu, může být tato osoba vyzvána, aby si zajistila tlumočníka nebo překladatele. V případě dětí, které požádají MAJÁK o pomoc při ochraně života a dalších svých práv podle § 8 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, zajišťuje tlumočníka MAJÁK, případně spolupracuje na jeho zajištění s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.
4. V případě odmítnutí poskytnutí služby jsou zájemci poskytnuty informace o možnosti zajištění pomoci u jiného poskytovatele, který je z hlediska odbornosti a kapacity příslušný službu poskytnout.
5. Při posuzování zájemce o poskytnutí služby postupuje MAJÁK nediskriminačně. Zájemce o poskytnutí služby nelze odmítnout pouze z důvodu:
 - předpokládané vysoké náročnosti poskytování sociálně-právní ochrany;
 - národnostní příslušnosti, etnického původu, pohlaví, sexuální orientace, věku, zdravotního postižení, náboženského vyznání atd.

4c kritérium – zveřejní způsobem umožňujícím dálkový přístup či jiným vhodným způsobem vnitřních pravidel a postupů vytvořených za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně-právní ochrany při poskytování sociálně-právní ochrany

Dalším zdrojem informací pro osoby z cílové skupiny jsou určitá vnitřní pravidla centra, která jsou veřejná. Veřejná vnitřní pravidla poskytují důležité informace klientům o činnosti centra a postupech klienta ve specifických situacích. Jsou zveřejněna na webových stránkách centra v sekci „Podpora pěstounských rodin“.

Veřejnými vnitřními pravidly jsou:

- Standardy sociálně-právní ochrany
- Etický kodex pracovníka MAJÁKU
- Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Neveřejná vnitřní pravidla jsou určena pro interní potřebu společnosti a její zaměstnance. Jde zejména o provozní dokumenty, týkající se vnitřního řízení společnosti, personálních záležitostí, odborných postupů atd. Neveřejná vnitřní pravidla jsou oprávněným institucím k dispozici k nahlédnutí v MAJÁKU.

Neveřejnými vnitřními pravidly jsou:

- Organizační řád
- Personální směrnice
- Pravidla pro vedení elektronické a spisové dokumentace
- Metodika doprovázení pěstounských rodin
- Komunikační mapa

STANDARD 5

Podpora přirozeného sociálního prostředí

5a kritérium – podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím

1. Podpora dětí ve vztazích s přirozeným sociálním prostředím patří mezi hlavní zásady činnosti MAJÁKU.
2. Podpora je realizována zejména v rámci doprovázení pěstounských rodin. Promítá se do plánování a hodnocení průběhu pěstounské péče, je také zanesena v dohodě o výkonu pěstounské péče.
3. MAJÁK jako přirozené sociální prostředí dítěte vnímá vše, kde je dítě zařazené v kolektivu, kde figuruje ve vztazích. Během návštěv v rodinách klíčový pracovník zjišťuje, jak jsou děti zapojené ve škole, ve vrstevnických kolektivech, prověřuje, jak děti tráví volný čas, nabízí a motivuje, aby se děti zúčastnily nabízených aktivit, jako je příměstský tábor, společné opékání vuřtů, besídky, výlety.

Jako náplň volného času dětem nabízí návštěvu Střediska volného času, kde děti mají možnost navštěvovat různé zájmové kroužky, sportovní vyžití (např. fotbal, lyžování).

Některé děti navštěvují základní umělecké školy, jezdí na školy v přírodě, lyžařské výcviky a dále zprostředkované doučování a logopedickou podporu, které jsou zajišťovány v rámci Centra Maják.

Další cíl možné podpory dítěte, je „*udržení ve vzdělávacím proudu*“, kdy se jedná zejména o starší děti a řešení vzdělávání po ukončení povinné školní docházky.

5b kritérium – podpora navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými

MAJÁK podporuje navazování a rozvíjení kontaktů a sociálních vztahů s osobami dítěti příbuznými nebo blízkými, je-li to v zájmu dítěte. Klíčoví pracovníci vyhodnocují, jak, kde

a jakou formou (osobně, telefonicky, e-mail, videohovor) kontakt dítěte s těmito osobami probíhá. Na kontakt připravujeme dítě, pěstouny, rodiče, osoby odpovědné za výchovu dítěte nebo osoby s dítětem příbuzné nebo blízké.

Pokud kontakt nemůže probíhat, jsou přesto pěstouni povinni podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k rodině jeho původu.

Možnosti kontaktu:

- **kontakt bez asistence**
- **kontakt s asistencí (klíčového pracovníka nebo koordinátora SPOD)**
- **asistovaný kontakt (na základě rozhodnutí soudu)**

STANDARD 6

Personální zabezpečení

6a kritérium – organizační struktura RC MAJÁK, počet a profily pracovníků

Personální obsazení jednotlivých pozic a činnost zaměstnanců jsou znázorněny v organizační struktuře. Je znázorněna jednoduše tak, aby byla srozumitelná klientům, jiným organizacím a institucím. Diagram organizační struktury je přílohou č. 2 těchto standardů.

Každý zaměstnanec MAJÁKU musí splňovat podmínky bezúhonnosti a odborné způsobilosti k výkonu povolání. Splnění těchto podmínek je kontrolováno před vznikem pracovního poměru. U osob, které se přímo podílejí na poskytování sociálně-právní ochrany, je odborná způsobilost posuzována podle § 49a zákona o sociálně-právní ochraně dětí a podle §110 zákona o sociálních službách a disponuje osobnostními předpoklady pro výkon povolání (empatie, porozumění, schopnost komunikace a vyjednávání ve vypjatých situacích, emoční stabilita, apod.).

Bližší specifikováno v pracovních profilech pro jednotlivé pracovní pozice.

STANDARD 9

Pracovní postupy

9a kritérium – pracovní postupy a metodiky pro práci s cílovými skupinami zaručující řádný a odborný výkon činností realizovaných na základě pověření

Na základě vydaného pověření Krajského úřadu Libereckého kraje k výkonu SPOD MAJÁK vykonává:

- a) pomoc rodičům při řešení výchovných nebo jiných problémů souvisejících s péčí o dítě [§ 11 odst. 1 písm. a) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- b) vyhledávání fyzických osob vhodných stát se osvojiteli nebo pěstouny a oznamovat je obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností (§ 19a odst. 1 písm. b), § 48 odst. 2 písm. g) zákona),
- c) uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče [§47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí
- d) poskytování odborného poradenství a pomoci žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče a poskytování poradenské pomoci fyzickým osobám vhodným stát se osvojiteli nebo pěstouny a osvojitelům nebo pěstounům v souvislosti s osvojením dítěte nebo svěřením dítěte do pěstounské péče [§ 11 odst. 1 písm. d) a § 11 odst. 2 písm. c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí];
- e) poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b zákona o sociálně-právní ochraně dětí), při výkonu pěstounské péče a sledování výkonu pěstounské péče; pokud osoba pečující o tuto službu požádá, je pověřená osoba povinna výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

Práva a povinnosti osoby pečující a osoby v evidenci podle §47a, odst. 2

Osoba pečující a osoba v evidenci má

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,*

Tuto pomoc zajišťuje MAJÁK v případě, pokud nebude tato výpomoc zajištěna osobou z širší rodiny nebo osobou blízkou rodině a dítěti. O tuto pomoc žádá pěstoun osobně nebo telefonicky. Při krátkodobé péči je úhrada za tuto činnost ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu.

O tuto pomoc, jejíž termín je předem znám, je pěstoun povinen požádat klíčového pracovníka co nejdříve, kdy se o potřebě výpomoci dozví, nejpozději 1 týden před událostí. Ten o poskytnutí pomoci rozhodne. V pozdějším termínu nemůže MAJÁK zaručit zajištění pomoci.

To neplatí v případě nepředvídatelných událostí. Při takových událostech řeší možnosti poskytnutí pomoci a rozhoduje o ní koordinátor SPOD. Avšak nelze zaručit poskytnutí pomoci vzhledem k naplnění kapacity.

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, (dále jen dlouhodobá pomoc)

Nárok na dlouhodobou pomoc přísluší oběma pěstounům, ti jsou však povinni ji čerpat současně. Služba se poskytuje ve výše uvedeném rozsahu bez ohledu na počet dětí, které mají pěstouni v péči.

Dlouhodobou pomocí se myslí např.:

- dětské tábory,
- sportovní a jiné kurzy,
- školy v přírodě,
- soustředění,
- dovolená.

O tuto pomoc žádá pěstoun osobně asistenta koordinátora SPOD prostřednictvím Žádosti o proplacení příspěvku na zajištění osobní péče o svěřené dítě a na základě přiložených dokladů o zaplacení. O žádosti rozhodne asistent koordinátora. Náklady na zajištění dlouhodobé pomoci uhradí MAJÁK v rozsahu od 5.000,- Kč/rok do 7.000,- Kč/rok za každé svěřené dítě. Nepožádá-li pěstoun o zajištění dlouhodobé pomoci v kalendářním roce, nepřevádí se tato částka do kalendářního roku následujícího.

Není-li o obě děti pečováno po celý kalendářní rok, vzniká pěstounům nárok na poměrnou část úhrady zajištění dlouhodobé pomoci v rozsahu 1 dne za každý celý měsíc, po který o dítě nebo děti pečují. Za každých celých 6 měsíců, po které je o děti pečováno, vzniká pěstounům nárok na další 1 den dlouhodobé pomoci.

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

Na bezplatnou odbornou pomoc má osoba pečující nebo dítě v pěstounské péči nárok 3x za 6 měsíců. Další konzultaci si hradí ve výši stanovené odborníkem. Odborná pomoc poskytovaná dítěti v pěstounské péči by měla vycházet z IPOD dítěte. Může se jednat o tyto druhy odborné pomoci, např.:

- psychologické poradenství,
- psychoterapie,
- právní poradenství související s péčí o svěřené děti,

- odborná pomoc při vzdělávání.

O tuto pomoc žádá osoba pečující nebo dítě osobně nebo telefonicky klíčového pracovníka, který dále zajistí její realizaci. Záznam o žádosti a jejím vyřízení je proveden zápisem do záznamů z konzultací klíčového pracovníka s pěstounskou rodinou. V případě, že je odborná pomoc ze strany osoby pečující nebo dítěte odmítnuta, klíčový pracovník toto zanese do půlroční Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče pro příslušný OSPOD.

Odborná pomoc probíhá zpravidla v sídle RC MAJÁK nebo v sídle poskytovatele odborné pomoci.

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

Klíčový pracovník ve spolupráci s pěstouny vytváří vzdělávací plán na každé 12 měsíční období. Plán je vytvořen do 2 měsíců od uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče. Obsah vzdělávacího plánu vychází z potřeb pěstounů. Ve vzdělávacím plánu klíčový pracovník spolu s pěstouny určí, jakým způsobem bude zajištěna péče o svěřené děti po dobu vzdělávání pěstounů. Pěstouni mají povinnost od organizace, u níž absolvují vzdělávací akci, požadovat osvědčení, které dokládá počet absolvovaných hodin a toto osvědčení předat klíčovému pracovníkovi.

Vzdělávání je hrazeno MAJÁKEM. Pěstouni si hradí jízdné, popř. náklady na ubytování.

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,

MAJÁK naplňuje právo na pomoc při plnění povinností podle písmene h) tím, že:

- připravuje osoby pečující a děti v pěstounské péči na kontakt dítěte s biologickou rodinou či jinými blízkými,
- nabízí možnost realizace kontaktu v sídle RC MAJÁK.

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,

Osoby pečující/v evidenci mají povinnost zvyšovat si znalosti a odbornosti v oblasti výchovy a péče o dítě průběžným vzděláváním 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,

Osoba pečující má povinnost:

- podílet se na zpracování Plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči,
- umožnit v rozsahu stanoveným zákonem minimálně 1x za 2 měsíce společné setkání klíčového pracovníka s pěstounskou rodinou, dále s dítětem a osobou pečující zvláště,
- informovat klíčového pracovníka o důležitých skutečnostech (např. vážné zranění, nově plánovaný kontakt s rodiči či osobou blízkou, vzniklé soudní řízení, ve kterém mají figurovat děti v pěstounské péči apod.)

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.

Forma, místo a četnost kontaktu buď vychází z IPOD, nebo se určí po dohodě všech zúčastněných stran.

Pokud kontakt nemůže probíhat, jsou přesto pěstouni povinni podporovat pozitivní identitu dítěte ve vztahu k rodině jeho původu.

STANDARD 10

Dohoda o výkonu pěstounské péče

10a kritérium – pravidla pro uzavírání, změnu a zrušení dohod o výkonu pěstounské péče

1. MAJÁK uzavírá s pěstouny na základě platného pověření k výkonu sociálně-právní ochrany dohody o výkonu pěstounské péče (podle § 47b zákona č. 359/199 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů. Dále se dohoda řídí § 47c, dále uzavírání smluv dle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a také dle správního řádu z. č. 500/2004 Sb.) Součástí procesu uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče je:
 - aktivní nabídka služeb MAJÁKU osobám z cílové skupiny;
 - pořádání osvětových a vzdělávacích akcí informujících o službách MAJÁKU;
 - jednání se zájemci o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče.
2. Jestliže se pěstoun rozhodne pro spolupráci s MAJÁKEM, je mu předložen návrh znění dohody. Dohoda je dostatečně obecná, aby bylo možné reagovat na konkrétní situace v rodině a poskytovat služby v závislosti na potřebách dítěte a pěstouna prostřednictvím plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, na nějž se dohoda odkazuje. V případě, že by pěstoun požadoval změny ve znění dohody, rozhoduje o schválení těchto změn koordinátor SPOD. Před zahájením spolupráce je pěstoun srozumitelným způsobem seznámen klíčovým pracovníkem s cíli a pravidly spolupráce s MAJÁKEM.

3. Za procesy uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče odpovídá koordinátor SPOD. Uzavírat dohody o výkonu pěstounské péče jménem MAJÁKU, a to včetně podpisu uvedených dohod a jejich případných dodatků, je oprávněn koordinátor SPOD.
4. Dohodu o výkonu pěstounské péče je možno uzavřít nejdříve ode dne, kdy se zájemce o uzavření dohody o výkonu pěstounské péče stal osobou pečující nebo osobou v evidenci podle § 4a odst. b) a c) zákona o sociálně-právní ochraně dětí. Podmínkou pro uzavření dohody je předchozí souhlas obecního úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu pěstouna. Souhlas zajišťuje klíčový pracovník pro SPOD v rámci předložení návrhu dohody o výkonu pěstounské péče tomuto úřadu, článek XII. dohody. V případě, že nastane situace, kdy OSPOD s uzavřením dohody nesouhlasí, klíčový pracovník toto oznámí zájemci s doporučením obrátit se na OSPOD.
5. V rámci zahájení spolupráce a úvodního rozhovoru nebo při nejbližší vhodné příležitosti je s činností klíčového pracovníka srozumitelně seznámeno rovněž dítě (děti) svěřené do péče pěstouna a v případě přání pěstouna i vlastní děti pěstounů.
6. Souvisejícími dokumenty k uzavření dohody jsou individuální plán ochrany dítěte a soudní rozhodnutí. Individuální plán ochrany dítěte zajišťuje a dodává OSPOD příslušný svěřenému dítěti (dětem). Rozhodnutí soudu předloží k nahlédnutí OSPOD, popř. pěstoun. V případě, že není ještě zpracovaný individuální plán ochrany dítěte, je toto zohledněno v plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči (kritérium 10c).
7. Osobní údaje potřebné pro uzavření dohody zajišťuje klíčový pracovník.
8. Pokud je nutné provést v dohodě změnu, např. změna příjmení, bydliště apod., je tato změna řešena na základě podkladů (oddací list, potvrzení o trvalém pobytu, nájemní smlouva apod.) dodatkem k dohodě. Zajišťuje klíčový pracovník a podepisuje koordinátor SPOD.
9. Dohoda trvá po dobu trvání pěstounské péče, nebo po dobu, kdy je pěstoun na přechodnou dobu zařazen v evidenci osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu.
10. Ukončení dohody se řídí článkem XI. dohody. Pěstoun má právo dohodu o výkonu pěstounské péče s MAJÁKEM vypovědět bez uvedení důvodu.

Dohodu o výkonu pěstounské péče lze ze strany MAJÁKU vypovědět ze zákonem stanovených důvodů (pro závažné nebo opakované porušování povinností, vyplývajících z této dohody, nebo pro opakované maření sledování naplňování této dohody, např. opakované neumožnění setkání, pro odmítnutí přijetí dítěte do pěstounské péče na přechodnou dobu bez vážného důvodu na straně osoby v evidenci). Za MAJÁK vypovídá dohodu koordinátor SPOD.

Výpověď dohody o výkonu pěstounské péče musí být druhé smluvní straně doručena nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí. Výpovědní doba skončí k poslednímu dni kalendářního pololetí, ve kterém byla dohoda o výkonu pěstounské péče smluvní stranou vypovězena.

Dohoda může být ukončena také v případě vydání soudního rozsudku (resp. nabití právní moci) o zrušení pěstounské péče. Ukončení dohody provádí MAJÁK s pěstouny a se svěřeným dítětem důstojnou cestou.

11. Součástí tohoto standardu je **vzor dohody o výkonu pěstounské péče**, příloha č. 3 standardů kvality.

10c kritérium – průběh pobytu dítěte v pěstounské péči

Klíčový pracovník spolu s pěstounskou rodinou zpracovává plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Ten musí vycházet z individuálního plánu ochrany dítěte, který dodá příslušný OSPOD a musí s ním být v souladu.

Plán průběhu pobytu dítěte v PP obsahuje podrobné konkrétní kroky průběhu pobytu dítěte v PP tak, aby se eliminovala jakákoliv rizika související s pobytem dítěte v pěstounské rodině. Každý tento plán je velmi podrobný a je zpracovaný pro každé svěřené dítě. Odráží především potřeby dítěte, např. specifika členů pěstounské rodiny, věk, charakter svěřeného dítěte, jeho zdravotní stav atd.

Plán průběhu pobytu dítěte v PP je zpracováván a vyhodnocován 1x za půl roku. První Plán průběhu PP je vytvořen do 3 měsíců od uzavření Dohody. Na tvorbě plánu se podílí klíčový pracovník, pěstoun, dítě svěřené do péče. Potíže s plněním plánu průběhu pobytu dítěte v PP řeší v pěstounské rodině klíčový pracovník a řeší se rovněž v rámci monitorovacích schůzek týmu SPOD MAJÁKU.

10d kritérium – vzdělávací plán osob pečujících nebo osob v evidenci

1. Každá osoba pečující a osoba v evidenci, se kterými má MAJÁK uzavřenou dohodu o výkonu PP, má vypracovaný vzdělávací plán. Ten je zaměřen na podporu pečujících osob a osob v evidenci, rozvoj jejich kompetencí, resp. zvýšení kvality výkonu PP.
2. Vzdělávání pěstounů je podmíněno v zákonu o SPOD a v uzavřené dohodě o výkonu SPOD. Rozsah vzdělávání je 24 hodin v průběhu 12 kalendářních měsíců po sobě jdoucích.
3. Vzdělávání pěstounů je většinou skupinové formou přednášek, besed nebo interaktivních workshopů zaměřených na jednotlivé potřeby svěřených dětí a pěstounů, obvykle na témata problematiky pěstounské péče. Ve výjimečných případech lze zajistit vzdělávání individuální. Mohou nastat situace, kdy je vhodné zajistit vzdělávání pěstouna formou samostudia. V tomto případě se klíčový pracovník domluví s pěstounem na prostudování konkrétních odborných publikací, které mu zajistí. Pěstoun samostudium prokáže po dohodě buď výpisky z publikací nebo diskuzí s klíčovým pracovníkem. Pro samostudium lze zajistit definovaným způsobem i webináře. Po dohodě s klíčovým pracovníkem se může pěstoun účastnit odborného vzdělávání i mimo nabídku MAJÁKU.

4. Plán vzdělávání pěstounů sestavuje klíčový pracovník na základě vyhodnocení potřeb pěstounských rodin, které doprovází, u kterých ví, které kompetence je potřeba posílit v závislosti na plánu průběhu pobytu dítěte v PP. Na výběru témat vzdělávání participují také pěstouni. Plán vzdělávání je upřesňován a aktualizován 1x za půl roku, kdy je možné pružně reagovat na aktuální potřeby ve vzdělávání. Zároveň dochází k monitorování účasti pěstounů na vzdělávání.

STANDARD 11

Předávání informací

11a kritérium – pravidelné informování zúčastněných o průběhu SPOD a naplňování plánu ochrany dítěte

1. Při předávání informací o osobách z cílové skupiny je kladen důraz na ochranu osobních údajů a zachování mlčenlivosti o skutečnostech zjištěných v souvislosti s poskytováním sociálněprávní ochrany (vychází z § 57 zákona o SPOD).
Zaměstnanci MAJÁKU pravidelně informují dítě, osobu pečující nebo osobu v evidenci, rodinu dítěte, obecní úřad obce s rozšířenou působností a případně další oprávněné orgány veřejné moci o průběhu sociálně-právní ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte.
K základním informačním dokumentům patří:
 - dohoda o výkonu PP,
 - individuální plán ochrany dítěte,
 - plán průběhu dítěte v PP,
 - plán vzdělávání osoby pečující nebo osoby v evidenci.
2. Klíčový pracovník zajišťuje předávání informací mezi pěstounskou rodinou a orgánem sociálněprávní ochrany. Písemně informuje 1x za půl roku příslušný orgán sociálně-právní ochrany o naplňování individuálního plánu ochrany dítěte (v souladu s § 47b zákona o SPOD a s dohodou o výkonu PP). Dále předává informace o sociálně-právní ochraně pěstounovi a svěřenému dítěti. V případě ohrožení dítěte nebo potenciální hrozby ohrožení kontaktuje (osobně, telefonicky, mailem nebo písemně) klíčový pracovník příslušný OSPOD dříve, než je tato lhůta, a společně se dohodnou na dalším postupu.
3. V případě soudního řízení poskytuje v rámci doprovázení klíčový pracovník relevantní informace soudu, a to písemně nebo osobně na podkladě písemné žádosti soudu. Klíčový pracovník v případě potřeby poskytuje informace při trestním řízení PČR. Poskytovány jsou takové informace, které se vždy týkají výkonu SPO MAJÁKU, výkonu činnosti klíčového pracovníka.
4. Pěstouni a děti svěřené do péče pěstounů jsou o službách poskytovaných MAJÁKEM průběžně informováni v rámci pravidelného osobního kontaktu s klíčovým pracovníkem,

který nejméně jedenkrát za dva měsíce rodinu navštěvuje a v pravidelných intervalech hovoří o samotě s dítětem svěřeným do pěstounské péče, přičemž s ním může hovořit i v neutrálním prostředí. Běžně je klíčový pracovník v kontaktu (telefonickém či osobním) se svěřeným dítětem nebo pěstounem (pěstouny) častěji, a to dle potřeby a vzájemné dohody. Klíčový pracovník může také podávat informace během své přítomnosti na svém pracovišti v definovaném čase uvedeném v dohodě o výkonu PP a uvedeném na webu MAJÁKU a u vstupu do centra.

5. O předávání informací je klient zpraven klíčovým pracovníkem ústně (již před podpisem Dohody, dále při pravidelných konzultacích) a v tomto směru je s ním pracováno po celou dobu, co je uzavřená dohoda o výkonu PP. Např. před předáním půlroční Zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče je na konzultacích pěstoun seznámen s tím, co bude zpráva obsahovat.
6. Informace jsou evidované v listinné podobě v uzamčené skříni uzamčené místnosti v objektu MAJÁKU. Jsou také evidované v elektronické podobě (PC klíčového pracovníka, zálohová paměť).
7. V případě, že existuje kontakt na rodiče a ten má zájem o informace o dítěti, poskytuje Maják telefonicky takové informace, se kterými dítě souhlasí, nebo pakliže věk a rozumové schopnosti dítěte neumožňují se o tomto rozhodnout, tak informace, na kterých se MAJÁK shodne s příslušným OSPOD. Četnost je individuální dle vztahu dítěte s rodičem, vychází z IPOD.

STANDARD 13

Dokumentace o výkonu sociálně – právní ochrany

13a kritérium – pravidla pro vedení písemné, případně elektronické spisové dokumentace o osobách, se kterými MAJÁK pracuje, zapůjčení spisů, nahlížení do spisů

1. MAJÁK vede dokumentaci o klientech s nejvyšší citlivostí a ochranou a s ohledem na bezpečí klientů. Řídí se § 49 odst. 10 písm. b) a § 57 odst. 2 a 3 zákona o SPOD a vydaným pověřením. Dokumentace je vedena písemně a elektronicky, viz 11a kritérium. Dokumentace je vedena v souladu se zákonnými požadavky na ochranu osobních údajů a řídí se Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, blíže ve Směrnici k ochraně osobních údajů MAJÁKU.
 - Dokumentace vedená v listinné podobě je v uzamykatelné skříni uzamykatelné místnosti v objektu MAJÁKU.
 - Elektronické vedení dokumentace je zabezpečeno hesly (PC klíčového pracovníka, zálohová paměť).
2. Nahlížení do spisu může být umožněno oprávněným osobám:

Pěstouni

Žádost se podává písemně koordinátorovi SPOD, který na ni ve lhůtě 3 dnů písemně odpoví.

Děti v pěstounské péči

Děti mohou podat žádost ústně, písemně, e-mailem. Koordinátor SPOD na žádost ve lhůtě 3 dnů odpoví stejnou formou.

Rodiče

Žádost se podává písemně koordinátorovi SPOD, který na ni ve lhůtě 3 dnů písemně odpoví.

Orgány SPOD, soudní orgány, dále orgány činné v trestním řízení

Žádost se podává prostřednictvím datové schránky. Koordinátor SPOD na ni ve lhůtě 3 dnů prostřednictvím datové schránky odpoví.

Kontrolní orgány, krajská pobočka Úřadu práce, v rozsahu nezbytném pro potřeby těchto orgánů a vždy s ohledem na práva dítěte

Žádost se podává prostřednictvím datové schránky. Koordinátor SPOD na ni ve lhůtě 3 dnů prostřednictvím datové schránky odpoví.

Zájemce o službu doprovázení

je rovněž informován o jeho právu přístupu k osobním údajům, právu na opravu osobních údajů, doplnění či likvidaci. Žádost se podává písemně koordinátorovi SPOD, který na ni ve lhůtě 3 dnů písemně odpoví.

Pokud žádá o nahlédnutí do spisu někdo jiný, je jeho žádost zamítnuta koordinátorem SPOD do 3 dnů po obdržení žádosti.

Nahlížení do spisu bude přítomen koordinátor SPOD, který také spis k nahlédnutí poskytne. Rozsah nahlížení: dohoda o výkonu PP, plán průběhu pobytu dítěte v PP, půlroční zpráva o průběhu výkonu PP.

STANDARD 14

Vyřizování a podávání stížností

14a kritérium – pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany

1. MAJÁK dbá na zkvalitňování služeb poskytovaných osobám z cílové skupiny a ochranu práv osob z cílové skupiny. Jedním z důležitých nástrojů zkvalitňování služeb je získávání zpětné vazby od těchto osob formou stížností.

2. Osoby z cílové skupiny jsou informovány o možnosti podat stížnost v informačních materiálech centra na nástěnce při vstupu, na webových stránkách MAJÁKU centrumajak.cz. O možnosti podat stížnost jsou klienti informováni při uzavírání dohod o výkonu PP koordinátorem SPOD MAJÁKU. Mimo to obdrží při uzavření dohody písemný postup pro podání a vyřizování stížností. Informace je klientům během poskytování SPOD průběžně opakována.
3. Stížností jsou podání fyzických osob, zejména osob z cílové skupiny služeb MAJÁKU, jimiž se domáhají ochrany svých práv a oprávněných zájmů či poukazují na nedostatky v kvalitě a způsobu výkonu sociálně-právní ochrany zaměstnanci MAJÁKU, nebo jinými osobami, které spolupracují s MAJÁKEM (psycholog, školitel).
4. Stížnost mohou podat i právnické osoby, s nimiž MAJÁK spolupracuje na základě zákonných povinností nebo smluvních vztahů.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- ústně – klíčovému pracovníkovi nebo koordinátorovi SPOD s pořízením písemného záznamu,
- písemně - poštou nebo vhozením stížnosti do schránky MAJÁKU určené pro výkon SPOD a takto označené, umístěné při vstupu do centra. Manipulace se schránkou na stížnosti je v kompetenci koordinátora SPOD MAJÁKU, který za vyřízení stížností zodpovídá.
- telefonicky – klíčovému pracovníkovi, koordinátorovi SPOD,
- e-mailem na adresu rodina@centrumajak.cz.

V případě nepřítomnosti koordinátora SPOD ho zastupuje statutární orgán.

5. Stížnost mohou podávat i děti. O tomto právu a možnosti jsou informováni zaměstnanci MAJÁKU srozumitelnou formou odpovídající jejich věku a rozumové vyspělosti. Forma podání činěného dítětem je volná a je jí přikládána vážnost. Podání stížnosti nemusí splňovat stanovené formální náležitosti.
6. Za anonymní podání je považována stížnost, která neobsahuje jméno, příjmení ani kontaktní adresu stěžovatele. Vyřízení této stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v níže uvedených lhůtách.
7. Pro určení, zda podání má charakter stížnosti, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho formální označení. Nastanou-li pochybnosti o charakteru podání, projedná koordinátor SPOD MAJÁKU věc s oznamovatelem tak, aby bylo možno jednoznačně určit, o jaký druh podání se jedná a stanovit způsob vyřizování.
8. Stížnost je po prověření relevantních informací, a s ohledem na ochranu a bezpečí stěžovatele, písemně vyřízena koordinátorem SPOD, a to bez delších časových průtahů, nejdéle však do 30 dní (v opodstatněném a odůvodněném důvodu do 60 dní) od data podání. Pokud se jedná o případ, který je s koordinátorem SPOD v kolizi, připadá jeho řešení dalšímu členovi statutárního orgánu, lhůta pro vyřízení zůstává stejná.
9. V případě opakovaných stížností řeší situaci koordinátor SPOD s cílem dosažení konsensu. V případě, že klient není s vyřízením stížnosti spokojen, je předán klientovi

kontakt na místně příslušný OSPOD, Krajský úřad Libereckého kraje, ombudsmana, kam se může obrátit.

10. Dokumentaci ke stížnostem systematicky eviduje koordinátor SPOD MAJÁKU v knize evidence stížností.
11. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena na nástěnce v prostorách MAJÁKU a na webu centra.

Právní předpisy vztahující se k činnosti MAJÁKU v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany:

Úmluva o právech dítěte. Sdělení Federálního Ministerstva zahraničních věcí č. 104/1991 Sb.

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Zákon č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Vyhláška č. 473/2012 Sb., o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí

Listina základních práv a svobod, Zákon č. 2/1993 Sb.

Zákon o zvláštních řízeních soudních, Zákon č. 293/2013 Sb.

Občanský soudní řád, Zákon č. 99/1963 Sb.

Trestní zákoník, Zákon č. 40/2009

GDPR - NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Správní řád, Zákon č. 500/2004 Sb.

Seznam zkratk:

MAJÁK – Rodinné centrum Maják, z.s.

PP – pěstounská péče

SPOD – sociálně-právní ochrana dětí

OSPOD – orgán sociálně-právní ochrana dětí