



STANDARDY KVALITY
SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY
DĚTÍ

2024

Vydala: Ing. Věra Černá, koordinátorka výkonu činností
sociálně-právní ochrany dětí RC Maják
Datum poslední revize: 27. září 2024
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) podpořit bezpečné prostředí a péči o děti a jejich všestranný rozvoj,
- b) zvýšit kompetence pečující osoby,
- c) ukotvit identitu dětí v pěstounské péči,
- d) podpořit bezpečný kontakt dětí 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:

- všechny děti, které požádají o ochranu svého života a dalších svých práv,
- všechny osoby odpovědné za výchovu dětí,
- 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 asii 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.

1b kritérium – vnitřní pravidla vymezující možný střet zájmů zaměstnanců pověřené osoby a osob z cílové skupiny, pravidla pro řešení těchto situací

Střetem zájmu se rozumí situace, která může bránit zaměstnanci MAJÁKU pracovat s osobami z cílové skupiny nezávisle, objektivně a profesionálně; v důsledku těchto situací by mohl zaměstnanec MAJÁKU jednat proti oprávněným zájmům a právům osob z cílové skupiny. Předpokládá se práce klíčového pracovníka dle Etického kodexu MAJÁKU.

Zaměstnanci MAJÁKU jsou prostřednictvím vnitřních pravidel centra, v rámci dalšího vzdělávání a supervizí informováni o situacích možného střetu zájmu mezi nimi (MAJÁKEM jako organizací) a osobami z cílové skupiny. V případě, že situace střetu zájmu nastane, je klíčový pracovník povinen tuto skutečnost oznámit koordinátorovi SPOD. Ten následně situaci střetu zájmu řeší.

Možné oblasti střetu zájmů, postupy předcházení a řešení těchto situací:

- vztahová – klíčový pracovník je v nějaké formě blízkého vztahu s osobou z cílové skupiny (partnerství, kamarádství, sousedství, příbuzenský vztah apod.), nebo v průběhu práce s pěstounskou rodinou naváže vztah přesahující profesionální hranice → možnosti řešení:
 - seznámit se situací koordinátora SPOD a ten vyhodnotí, zda vztah zaměstnance MAJÁKU k osobě z cílové skupiny nemůže ovlivnit nestranný profesionální výkon práce, způsobit zaujatý postoj (na obou stranách) nebo vyvolávat nestandardní očekávání ze strany osob z cílové skupiny. Koordinátor SPOD má minimálně 1x za týden konzultaci o nastalé situaci, (bude tím zajištěn zvýšený monitoring naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče). Z těchto konzultací bude vždy zajištěn písemný záznam. V případě prokazatelného střetu zájmů pověří výkonem SPOD jiného klíčového pracovníka.
- pracovně-právní – MAJÁK je současně v pracovně-právním vztahu s osobou z cílové skupiny → možnosti řešení:
 - ZAMĚSTANANEC MAJÁKU – MAJÁK neuzavírá dohody o výkonu pěstounské péče s osobami, které jsou členy statutárního orgánu centra nebo zastávají funkci koordinátora SPOD.
- přijímání darů a služeb zaměstnanci MAJÁKU od osob z cílové skupiny → možnosti řešení:
 - Přijetím daru může dojít u dárce k očekávání závazku ze strany zaměstnance MAJÁKU, nadstandardního jednání či zvýhodňování. Z tohoto důvodu zaměstnanci MAJÁKU nepřijímají od osob z cílové skupiny žádné finanční či věcné dary s výjimkou finančně nehodnotných darů (káva, drobné občerstvení, výtvarné práce dítěte atd.), jejichž hodnota nepřesahuje 200 Kč. Nabídku služeb od pěstounů nepřijímáme.
 - V situacích, kdy je zaměstnanci MAJÁKU nabízen osobami z cílové skupiny dar, zaměstnanec vysvětlí důvody nemožnosti přijetí daru vzhledem k platným pravidlům MAJÁKU. Cílem rozhovoru je pochopení odmítnutí daru tak, aby dárce toto odmítnutí přijal pozitivně.
 - Dohled a kontrola koordinátora SPOD MAJÁKU, supervize klíčového pracovníka.

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

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

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 případech, 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 zasazeno. Možné způsoby nápravy jsou popsány v Personální směrnici centra;

- d) jsou vyvozeny pracovně-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.

4. Pokud dojde k porušení práv a svobod dětí ze strany pěstounů (osob pečujících) např.:

- pěstoun se vyhýbá tématu biologické rodiny, brání kontaktu s rodinou, osobami blízkými,
- omezuje/brání styku s vrstevníky,
- brání docházce na volnočasové aktivity,
- neumožní dítěti mít volný čas sám pro sebe (neumožní dítěti nudit se, pasivně trávit volný čas),
- brání ve studiu, nepodporuje přípravu na budoucí povolání,
- porušení práva na vyznání.

V případě, že klíčový pracovník zaznamená porušování práv dětí ze strany pěstouna, zaznamená tuto skutečnost do záznamu z návštěv, s pěstounem řeší nápravu. Porušování práv dětí v PP zmíní klíčový pracovník také v půlroční zprávě o výkonu PP pro OSPOD, případně v mimořádně zprávě.

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 pěstounské 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 vykazají, 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.
- j) MAJÁK nepožizuje žádné fotografie pěstounských rodin. V případě žádosti rodiče či osoby blízké o fotografie dítěte, jsou tyto pořízené pěstounem a klíčový pracovník je rodiči či osobě blízké přepošle. Po přeposlání jsou ihned smazané.

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.
4. V případě **podezření** z týrání, zneužívání či zanedbávání dítěte, provede klíčový pracovník intervenci v rodině s koordinátorem SPOD – sejdou se s rodinou ve dvou, aby ověřili, zda podezření klíčového pracovníka je na místě: pozorování chování interakce dítěte s pěstouny, rozhovor s dítětem bez přítomnosti pěstounů. Klíčový pracovník zvýší četnost konzultací s rodinou, klíčový pracovník písemně konzultuje s příslušným OSPOD podezření z týrání, zneužívání či zanedbávání dítěte. Následně OSPOD s klíčovým pracovníkem a koordinátorem SPOD vyvodí další postup. Koordinátor SPOD zapíše podezření do Evidence o nahlášení případu.
5. V případě **zjištění skutečností** svědčících o zneužívání, týrání nebo zanedbávání dětí je MAJÁK vázán oznamovací povinností orgánu sociálně-právní ochrany podle § 10 odst. 4 zákona o sociálně-právní ochraně dětí, a to neprodleně poté, co se o těchto skutečnostech dozví. Na uvedené skutečnosti se podle § 53 odst. 1 téhož zákona nevztahuje mlčenlivost ve vztahu k podání informace orgánu sociálně-právní ochrany.

Týrání, zneužívání, zanedbávání ze strany:

➤ rodiče:

Klíčový pracovník, který zjistí tuto skutečnost, ji oznámí koordinátorovi SPOD, a osobně pěstounům. Koordinátor SPOD skutečnost telefonicky a písemně oznámí příslušnému OSPOD a neprodleně osobně orgánům činným v trestním řízení.

Koordinátor SPOD zapíše zjištění do Evidence o nahlášení případu. MAJÁK je nápomocen při současném zajištění odborné pomoci dítěti.

➤ osoby odpovědné za výchovu:

Klíčový pracovník, který zjistí tuto skutečnost, ji oznámí koordinátorovi SPOD. Koordinátor SPOD skutečnost telefonicky a písemně oznámí příslušnému OSPOD a neprodleně osobně orgánům činným v trestním řízení.

Koordinátor SPOD zapíše zjištění do Evidence o nahlášení případu. MAJÁK je nápomocen při současném zajištění odborné pomoci dítěti.

➤ **zaměstnance MAJÁKU:**

Při zjištění takového jednání v případě zaměstnance MAJÁKU, koordinátor SPOD skutečnost telefonicky a písemně oznámí příslušnému OSPOD a neprodleně osobně orgánům činným v trestním řízení. Tuto skutečnost osobně oznámí pěstounům. Se zaměstnancem bude rozváznán pracovní poměr v souladu se zákoníkem práce. Koordinátor SPOD zapíše zjištění do Evidence o nahlášení případu. MAJÁK je nápomocen při současném zajištění odborné pomoci dítěti.

Situace, kdy je týrání, zneužívání, zanedbávání oznámeno zaměstnancům MAJÁKU samotným dítětem:

Zaměstnanec, který zjistí tuto skutečnost, ji oznámí koordinátorovi SPOD. Koordinátor SPOD skutečnost telefonicky a písemně oznámí příslušnému OSPOD a neprodleně osobně orgánům činným v trestním řízení. Další postup vychází ze spolupráce s příslušným OSPOD.

Koordinátor SPOD zapíše zjištění do Evidence o nahlášení případu. MAJÁK je nápomocen při současném zajištění odborné pomoci dítěti.

6. O oznamovací povinnosti MAJÁKU jsou pěstouni i děti svěřené do péče pěstounů informováni ihned po navázání spolupráce.

Případy týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte jsou vyhodnocovány z hlediska prevence jejich opakování. V případě zjištění důvodu dojde k úpravě vnitřních pravidel a metodických postupů centra.

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 uvolnění kapacity osloví klíčový pracovník zájemce zaznamenané v Evidenci zájemců o poskytnutí SPOD dle data zaznamenání od nejstaršího. V případě oslovení

odmítnutého zájemce toto zaznamená klíčový pracovník do Evidence zájemců o poskytnutí SPOD k původnímu záznamu o zájemci.

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 o poskytnutí SPOD je evidován v Evidenci zájemců o poskytnutí SPOD. Zájemce zapíše do evidence ten pracovník, který se zájemcem jedná.

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 tlumočnicka 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 tlumočnicka MAJÁK, případně spolupracuje na jeho zajištění s příslušným orgánem sociálně-právní ochrany.

Skutečnost, že osoba hovoří cizím jazykem ovšem může být překážkou s ohledem na charakter služby doprovázení a tudíž může být důvodem odmítnutí zájemce o doprovázení (uzavření dohody o výkonu PP).

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. Odmítnutí zájemce a důvod odmítnutí zaznamená do Evidence zájemců o poskytnutí SPOD ten pracovník, který s klientem jednal.
5. Při posuzování zájemce o poskytnutí služby postupuje MAJÁK nediskriminačně. Zájemce o poskytnutí služby nelze odmítnout z důvodu, že existuje pouze předpoklad:
 - 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**

V případě, že jsou vztahy dítěte s příbuznými (rodiče, prarodiče) funkční, probíhá volná forma kontaktu a to dle dohody zúčastněných, např. u rodiče (rodičů), prarodiče, na jiném dohodnutém místě, v prostorách MAJÁKU, aj. Dle věku dítěte je kladen důraz na zapojení dítěte při rozhodování o podmínkách realizace kontaktu. Průběh je vyhodnocován klíčovým pracovníkem, dotazuje se na kontakt dítěte s biologickou rodinou pravidelně při konzultacích (záznamy klíčového pracovníka).

Příprava pěstouna, dítěte, blízké osoby, se kterou má být kontakt realizován:

V případě, že nebyly vztahové vazby nikdy navázány, probíhá příprava zúčastněných stran následovně.

Klíčový pracovník osobně konzultuje s pěstounem možnosti kontaktu bez přítomnosti dítěte → klíčový pracovník osobně konzultuje s dítětem možnosti kontaktu bez přítomnosti pěstouna. Následně konzultuje možnosti kontaktu s oběma najednou. S osobou blízkou je v kontaktu koordinátor SPOD, který telefonicky nebo osobně zprostředkuje možnosti kontaktu projednané s pěstounem a dítětem.

V případě potřeby zúčastněných domlouvá mezi nimi termín a místo kontaktu klíčový pracovník, který také nabídne možnost realizace kontaktu v prostorách MAJÁKU.

➤ **kontakt s asistencí (klíčového pracovníka nebo koordinátora SPOD)**

V případě, že vztahy dítěte s příbuznými nejsou příliš funkční, vždy vstupuje do plánování kontaktu klíčový pracovník, koordinátor SPOD a společně se zúčastněnými pomůže najít shodu v termínu, místu konání (obvykle prostory MAJÁKU), délce konání kontaktu a jeho průběhu.

Příprava pěstouna, dítěte, blízké osoby, se kterou má být kontakt realizován:

Klíčový pracovník osobně konzultuje s pěstounem možnosti kontaktu bez přítomnosti dítěte → klíčový pracovník osobně konzultuje s dítětem možnosti kontaktu bez přítomnosti pěstouna. Následně konzultuje možnosti kontaktu s oběma najednou. S osobou blízkou je v kontaktu koordinátor SPOD, který telefonicky nebo osobně zprostředkuje možnosti kontaktu projednané s pěstounem a dítětem.

Pěstoun i osoba blízká sms zprávou, e-mailem nebo dopisem potvrdí účast na kontaktu s asistencí nejméně 3 dny před plánovaným termínem kontaktu.

Je-li pro přípravu na kontakt třeba psychologická podpora (dítěte, pěstouna), klíčový pracovník ji zajistí.

Vždy je kladen důraz na zapojení dítěte při rozhodování o podmínkách realizace kontaktu.

Klíčový pracovník při kontaktu asistuje, monitoruje jeho průběh a vyhodnocuje ho ve Formuláři vyhodnocení rizik. Na základě vyhodnocení kontaktu je plánován další kontakt. V případě potřeby klíčového pracovníka zastupuje koordinátor SPOD. Po vzájemné dohodě jsou přítomni oba.

MAJÁK vždy zajišťuje tuto službu s individuálním přístupem ke konkrétnímu případu, v náročných situacích hledá konsensus zúčastněných, vždy s ohledem na potřeby a správný vývoj dítěte.

Realizace kontaktu jako taková se poskytuje bezplatně. Místo realizace kontaktu zajišťuje klíčový pracovník. Prostory Majáku jsou k dispozici bezplatně. V případě, že jedna ze stran vyžaduje placené místo realizace (herna, dětský koutek, kavárna apod.) uhradí pronájem tohoto místa. Případnou útratu na místě (občerstvení apod., vstupy apod.) si hradí každý sám za sebe. Za dítě platí pěstoun. Pakliže chce blízká osoba dítě v PP pozvat, je toto na dohodě zúčastněných.

V případě, když se nedaří domluvat podmínky kontaktu, uzavře MAJÁK s účastníky kontaktu (pěstoun, rodič, osoba blízká atd.) dohodu o kontaktu s asistencí.

Postup realizace je dále rozveden ve standardu 12a.

➤ **asistovaný kontakt (na základě rozhodnutí soudu)**

V případě, že jsou vztahy s příbuznými osobami kritické, jedná se vždy o asistovaný kontakt, který se řídí rozhodnutím soudu. A realizuje se za předpokladu, že je

v nejlepším zájmu dítěte (tzn. v případě, že klíčový pracovník v době kontaktu shledá, že plánovaný kontakt není v nejlepším zájmu dítěte, informuje zúčastněné o zrušení daného aktuálního kontaktu).

Příprava pěstouna, dítěte, blízké osoby, se kterou má být kontakt realizován:

Klíčový pracovník osobně konzultuje s pěstounem možnosti kontaktu bez přítomnosti dítěte → klíčový pracovník osobně konzultuje s dítětem možnosti kontaktu bez přítomnosti pěstouna. Následně konzultuje možnosti kontaktu s oběma najednou. S osobou blízkou je v kontaktu koordinátor SPOD, který telefonicky nebo osobně zprostředkuje možnosti kontaktu projednané s pěstounem a dítětem.

Je-li pro přípravu na kontakt třeba psychologická podpora (dítěte, pěstouna), klíčový pracovník ji zajistí.

Vždy je kladen důraz na zapojení dítěte při rozhodování o podmínkách realizace kontaktu.

Podmínky asistovaného kontaktu jsou řízeny rozhodnutím soudu.

Klíčový pracovník při kontaktu asistuje, monitoruje jeho průběh a vyhodnocuje ho ve Formuláři vyhodnocení rizik. Na základě vyhodnocení kontaktu je plánován další kontakt. V případě potřeby klíčového pracovníka zastupuje koordinátor SPOD. Po vzájemné dohodě jsou přítomni oba.

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 (§ 48 odst. 2 písm. f) zákona o sociálně-právní ochraně dětí).

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 zvlášť,

- 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.

Realizace kontaktu jako taková se poskytuje bezplatně. Postup realizace je blíže rozveden ve standardu 12a.

Výchovná a poradenská činnost podle §48 odst. 2 písm. f

MAJÁK může pěstounům, s nimiž má uzavřenou dohodu o výkonu pěstounské péče, poskytnout výchovnou a poradenskou péči při výkonu pěstounské péče. Pokud pěstouni o tuto službu požádají, je MAJÁK povinen výchovnou a poradenskou péči poskytnout.

V rámci výchovné péče se klíčový pracovník zaměřuje na rozvoj výchovných kompetencí pěstouna v oblasti užití adekvátních výchovných prostředků a strategií odpovídajících potřebám a věku dítěte.

Rizikové a problémové chování, které výrazně nezasahuje do sociálního klimatu rodiny řešíme v rámci plánování, pěstounovi poskytujeme podporu, poradenství a zpětnou vazbu.

V případě, že je výchovná situace natolik závažná (buď dlouhodobě opakující se rizikové chování – kouření, zneužívání návykových látek, záškoláctví, krádeže, sebepoškozování apod., a nebo kvalitativně natolik závažné – násilná trestná činnost, drogová trestná činnost), zprostředkuje klíčový pracovník pěstounské rodině kontakty na další specializované odborníky (SVP, adiktologické poradny, SPC, probační a mediační služby). Zároveň MAJÁK informuje příslušné orgány (OSPOD, policie) v případě, že situace podléhá ohlašovací povinnosti.

Klíčový pracovník situaci v rodině nadále monitoruje v rámci plánování a zaznamenává do záznamu z konzultací. V případě potřeby spolupracuje MAJÁK s dotčenými odborníky.

9b kritérium - vnitřní pravidla pro realizaci příprav, průběhu a vyhodnocování příprav, způsobu práce s žadateli

MAJÁK poskytuje žadatelům o zprostředkování osvojení nebo pěstounské péče odbornou pomoc a poradenství, klade důraz na kvalitní práci s žadateli při jejich přípravě k přijetí dítěte do rodiny.

Zaměstnanci MAJÁKU seznamují žadatele s problematikou osvojení nebo pěstounské péče, s potřebami dětí v náhradní rodinné péči a se specifiky přístupu k těmto dětem. Žadatelům zůstává problematika otevřena pro další dotazy a komunikaci v průběhu času.

Tuto činnost zajišťuje v MAJÁKU asistent koordinátora SPOD, a to buď individuálními rozhovory a setkáními nebo skupinovými. Žadatelé jsou seznamováni s jednotlivými fázemi přípravy včetně specifík pěstounské péče na přechodnou dobu.

V průběhu přípravy zajišťované krajským úřadem je s žadatelem v kontaktu klíčový pracovník, zajišťuje jeho podporu.

9c kritérium – sociální pracovník pro práci s dítětem a osobou pečující nebo osobou v evidenci

Každý klient má pro doprovázení určeného klíčového pracovníka. Ten je zodpovědný za průběh poskytování služeb v rámci výkonu SPOD, doprovází a podporuje svěřené dítě (děti) a osoby pečující nebo v evidenci po celou dobu výkonu SPOD.

Klíčového pracovníka určuje ústně po konzultaci týmu koordinátor výkonu SPOD (statutární orgán) MAJÁKU a to s ohledem na profil pracovníka (kritérium 7b) a na charakter členů pěstounské rodiny. Povinnosti a kompetence klíčového pracovníka jsou vymezeny pracovní náplní a plynou z dohody o výkonu PP.

Pěstoun může požádat koordinátora SPOD o změnu klíčového pracovníka bez udání důvodu. V případě, že koordinátor výkonu SPOD MAJÁKU vyhodnotí (např. opakované stížnosti svěřeného dítěte, pěstounů, oprávněná žádost klíčového pracovníka na změnu klíčového pracovníka), že klíčový pracovník přidělený k doprovázení určité pěstounské rodiny není pro práci v této konkrétní rodině vhodný, musí přistoupit ke změně klíčového pracovníka, popř. doprovázející organizace (kritérium 11b).

V případě krátkodobé i dlouhodobé nepřítomnosti klíčového pracovníka, jej zastoupí jiný klíčový pracovník, kterého ústně po konzultaci v týmu určí koordinátor SPOD (kritérium 11b).

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 SPO. 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 (dětí) 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 (dětím). 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. O ukončení dohody informuje klíčový pracovník příslušný OSPOD.

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.

V případě zániku dohody z jiných než zákonem stanovených důvodů, doloží pěstoun doklad o změně, kterou dohoda zaniká, např. stěhování do oblasti mimo územní rozsah stanovený pověřením KÚ. Těmito doklady mohou být např. nájemní smlouva, potvrzení o změně trvalého pobytu, čestné prohlášení.

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.

10b kritérium – pravidla pro způsob hodnocení naplňování cílů uzavírané dohody o výkonu pěstounské péče

Cíle vyplývající z dohody o výkonu pěstounské péče:

- sledování plnění výkonu pěstounské péče

Hodnocení plnění výkonu PP probíhá v rámci rozhovorů při pravidelných konzultacích minimálně 1x za 2 měsíce mezi klíčovým pracovníkem a pěstounskou rodinou. Zaznamenáno je v zápisu z konzultace. Hodnocení cílů dohody je rovněž sumarizováno ve zprávě o výkonu pěstounské péče zasílané 1 x za 6 měsíců příslušnému OSPODu.

- zvýšení kompetencí pěstounů v oblasti péče a výchovy svěřeného dítěte

Asistent koordinátora SPOD mapuje průběžně, maximálně jednou za 6 měsíců počet hodin plněných v rámci povinného vzdělávání pěstouna a vyhodnocuje stav plnění. Zaznamenáno je v tabulce vzdělávání pěstounů. V případě, že v kontrolním období splnil pěstoun méně než 50 % povinného vzdělávání, upozorní jej na tuto skutečnost v rámci konzultace klíčový pracovník.

- kontakt dítěte s biologickou rodinou nebo osobou blízkou

Klíčový pracovník vyhodnocuje, zda pěstoun umožňuje a zajišťuje kontakt dítěte s rodinou, v rámci rozhovorů při pravidelných konzultacích minimálně 1x za 2 měsíce mezi klíčovým pracovníkem a pěstounskou rodinou. Zaznamenáno je v zápisu z konzultace.

V případě, že pěstoun opakovaně neplní (např. povinné vzdělávání, dlouhodobé zanedbávání plnění cílů pěstounské péče zahrnutých v plán průběhu pobytu dítěte v PP) nebo závažně porušuje (např. brání kontaktu s rodinou a osobami blízkými, neumožňuje individuální rozhovor s dítětem, neumožňuje setkání v zákonem stanovené lhůtě) zákonem stanovené povinnosti popsané v dohodě, zjistí tuto skutečnost klíčový pracovník díky sledování naplňování cílů a jejich vyhodnocování. Na základě ústního podnětu klíčového pracovníka, např. v rámci pravidelných porad, danému pěstounovi zašle koordinátorka SPOD po předchozím upozornění výtýkáci dopis.

Osobní cíle, jejich stanovení

Poskytovaná pěstounská péče musí vycházet z osobních cílů svěřeného dítěte. Ve spolupráci klíčového pracovníka s pěstounskou rodinou jsou stanoveny dlouhodobé a krátkodobé cíle, které vychází ze schopností a dovedností dítěte, z možností pěstounské rodiny.

Cíle jsou písemně definovány v rámci individuálního plánu průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči. Osobní cíle jsou formulovány cca do 3 měsíců od podpisu dohody o výkonu pěstounské péče, pravidelně revidovány a jednou za 6 měsíců vyhodnocovány v půlroční zprávě o průběhu výkonu pěstounské péče pro OSPOD.

Sledování naplňování cílů, jejich vyhodnocování a aktualizování je nezbytnou podmínkou zpětné vazby o kvalitě poskytované pěstounské péče. Osobní cíle musí vždy zohledňovat individuální situaci pěstounské rodiny.

Dlouhodobé a krátkodobé osobní cíle:

- dlouhodobý cíl musí být pro dítě významný z hlediska vytvoření kvalitních podmínek pro jeho rozvoj, zajištění individuálních potřeb a zájmů
- krátkodobý cíl stanovuje jednotlivé kroky k dosažení cíle dlouhodobého a musí být pro dítě dosažitelný, splnitelný. Stanovené cíle musí být srozumitelné, dobře formulované, konkrétní a měřitelné. Z praxe je známo, že ne vždy umí pěstoun nebo jemu svěřené dítě vyjádřit to, co od poskytované péče očekává, jaké má potřeby, zájmy nebo přání. Proto se stanovením osobních cílů pomáhá pěstounům a dítěti vždy klíčový pracovník. Osobní cíle se v průběhu naplňování mohou měnit. Po jejich dosažení se stanovují cíle nové.

Sledování naplňování osobních cílů

Sledování naplňování osobních cílů probíhá v rámci rozhovorů při pravidelných konzultacích mezi klíčovým pracovníkem a pěstounskou rodinou.

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 2 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

TOK IKFORMACÍ:

1. OSPOD → MAJÁK

Maják dostává z OSPOD převážně telefonické informace o tom, že předal zájemci o doprovázení při výkonu PP informace o MAJÁK jako pověřené osobě. V případě uzavření dohody o výkonu PP má OSPOD podle § 10, odst. 5 písm. b) povinnost do 30 dnů dodat klíčové pracovníci IPOD. V případě, že do konce této lhůty OSPOD IPOD nedodá, zažádá o něj klíčový pracovník e-mailem. Pokud do dalších 30 dnů OSPOD IPOD nedodá, žádá o něj koordinátor SPOD prostřednictvím datové schránky.

V případě, že je OSPOD svolavatelem případové konference, které se MAJÁK účastní, předá MAJÁKU záznam z této konference.

2. MAJÁK → CÍLOVÁ SKUPINA

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 pobytu dítěte v PP,
- plán vzdělávání osoby pečující nebo osoby v evidenci,
- případně další dokumenty (záznam z případové konference, záznam o kontaktu s asistencí apod.).

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.

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.

V případě, že pro naplňování Plánu průběhu pobytu dítěte v PP je žádoucí komunikace se třetí stranou (školské zařízení, volnočasový kroužek apod.), udělí pro tuto komunikaci klient klíčovému pracovníkovi písemný souhlas.

3. MAJÁK → OSPOD

Klíčový pracovník písemně informuje 1x za půl roku příslušný orgán sociálně-právní ochrany o naplňování dohody o výkonu PP (v souladu s § 47b zákona o SPOD a s dohodou o výkonu PP). Dále předává informace o sociálně-právní ochraně dětí pěstounovi a svěřenému dítěti (např. změny v zákoně o SPOD.). To, že jsou informace předané, je zaznamenáno v záznamu z konzultací. V případě, že klíčový pracovník vyhodnotí, že dochází k ohrožení dítěte nebo existuje potenciální hrozba ohrožení, kontaktuje (osobně, telefonicky, mailem nebo písemně) klíčový pracovník příslušný OSPOD dříve, než je tato lhůta, a společně se dohodnou na dalším postupu. V případě, že OSPOD žádá další informace mimo pravidelnou půlroční zprávu, jsou relevantní informace poskytnuty písemně klíčovým pracovníkem na podkladě písemné žádosti příslušného OSPODu.

4. MAJÁK → ORGÁNY ČINNÉ V TRESTNÍM ŘÍZENÍ

V případě soudního řízení poskytuje v rámci doprovázení klíčový pracovník relevantní informace soudu, a to písemně nebo osobně na podkladě písemné žádosti soudu. Informace poskytnutá soudu – dokument – je současně s odesláním založen do složky pěstouna. Klíčový pracovník v případě potřeby poskytuje informace při trestním řízení PČR. Poskytovány jsou takové informace, které se vždy týkají výkonu SPOD MAJÁKU, výkonu činnosti klíčového pracovníka.

5. MAJÁK → RODIČE, OSOBY BLÍZKÉ

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. Názor dítěte je zaznamenán v záznamech z konzultací.

6. MEZI PRACOVNÍKY

V rámci intervizí, supervizí a porad dochází k předávání informací mezi pracovníky navzájem. Mezi klíčovými pracovníky se předávají informace také při změně klíčového pracovníka rodiny, zaškolování nového klíčového pracovníka, při plánovaném zastoupení v nepřítomnosti (viz dále Standard 11b).

11b kritérium – pravidla pro předávání případů dětí a rodin, se kterými pracuje

Každá rodina má pro doprovázení stanoveného klíčového pracovníka, viz kritérium 9c. Mohou nastat případy, kdy musí dojít ke změně klíčového pracovníka. Předávání případů dětí a rodin mezi zaměstnanci MAJÁKU může mít trvalý nebo dočasný charakter.

Případy trvalého charakteru obvykle jsou:

- žádost pěstouna nebo dítěte svěřeného do pěstounské péče o změnu doprovázejícího sociálního pracovníka; v případě žádosti dítěte je zohledňován věk a rozumová vyspělost dítěte;
- žádost doprovázejícího klíčového pracovníka o ukončení spolupráce s pěstounskou rodinou;
- rozhodnutí koordinátora SPO o změně doprovázejícího klíčového pracovníka;
- mateřská nebo rodičovská dovolená přiděleného klíčového pracovníka;
- ukončení pracovního poměru doprovázejícího pracovníka v MAJÁKU.

O předání případů dětí a rodiny rozhoduje na základě vyhodnocení důvodů ústní žádosti koordinátor SPOD bezodkladně. V okamžiku rozhodnutí o předání rodiny jinému doprovázejícímu pracovníkovi se přebírající pracovník účastní všech úkonů, které jsou vůči rodině realizovány. Koordinátor zpřístupní spisovou dokumentaci rodiny. Pěstounská rodina je koordinátorem SPOD o změně informována v dostatečném časovém předstihu. V případě naléhavých situací (rizikové, nouzové, havarijní situace) neprodleně, jakmile je to možné. K definitivnímu předání dochází zpravidla po společné návštěvě předávajícího a přebírajícího pracovníka. Proces předávání je řízen koordinátorem SPOD.

Předávání dočasného charakteru jsou hlavně:

- čerpání řádné dovolené přiděleného klíčového pracovníka,
- pracovní neschopnost přiděleného klíčového pracovníka,
- delší pracovní cesta,
- neplacené volno přiděleného klíčového pracovníka,
 - V případě čerpání řádné dovolené přiděleného klíčového pracovníka jsou klienti o jeho dovolené telefonicky včas informováni s doporučením a kontaktem na zaměstnance, na kterého se v jeho nepřítomnosti mohou obrátit. Klíčoví pracovníci čerpají dovolenou v takových termínech, aby byla umožněna jejich zastupitelnost.
 - V případě pracovní neschopnosti přiděleného klíčového pracovníka oznámí změnu telefonicky tento pracovník svým klientům nebo toto oznámení provede jeho nadřízený s kontaktem na pracovníka, na kterého se může klient v případě potřeby obracet.

- Delší pracovní cesta nebo neplacené volno klíčového pracovníka je řešena podobným způsobem jako čerpání dovolené.

Sdílení případu. V některých případech může dojít ke spolupráci zaměstnanců u práce s jednou rodinou. Např. kde je dítě s velmi specifickými potřebami, při zaučování nového klíčového pracovníka, tj. doprovázení dané rodiny novým klíčovým pracovníkem, dále při zajišťování asistovaného kontaktu jiným pracovníkem aj. Vždy jsou pěstoun a děti v pěstounské péči informováni, který z pracovníků, je jejich klíčový. Relevantní informace se předávají během pracovních schůzek příslušných zaměstnanců, při akutní potřebě ihned (telefonicky, osobně). Vzhledem k charakteru a citlivosti předávaných informací je kladen důraz na zachování mlčenlivosti, která vychází mj. ze zákonných ustanovení. Zároveň je její povinnost zanesena v pracovní smlouvě.

11c kritérium – postup (pro zaměstnance) pro získávání a předávání informací o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany u dětí a rodin

Pro zajištění kontinuity poskytování SPOD jsou stanoveny postupy pro získávání a předávání informací v centru.

Klíčový pracovník vede spisovou dokumentaci o svých klientech v papírové podobě v jednotlivých složkách v uzamčené skříni v uzamčené místnosti v objektu MAJÁKU. Každý klíčový pracovník má klíč. Údaje jsou také evidované v elektronické podobě na sdíleném disku uzamčeném heslem. Heslo je známo koordinátorce SPOD a klíčovými pracovníkům.

V případě předávání informací mezi pracovníky se předávají relevantní informace takové, které jsou nezbytně nutné pro kontinuální chod práce, kritérium 11b. V případě, že není možné spisovou dokumentaci předat dle kritéria 11b (např. mezi klíčovými pracovníky), provede předání koordinátor výkonu SPOD MAJÁKU v rámci jeho kompetentních přístupů.

Rozsah získávaných a předávaných informací o průběhu výkonu SPOD, které jsou klíčovými pracovníkem zaznamenávány ve složce se spisovou dokumentací.

V případě předávání informací komunikuje klíčový pracovník také s Krajským úřadem Libereckého kraje, tj. se zaměstnancem oddělení sociální práce – SPOD. Ten dopisem z 20. 3. 2015 žádal pověřené osoby, které uzavřeli dohodu o výkonu PP s osobou v evidenci, o zasílání pravidelných hodnotících zpráv, kde klíčový pracovník popíše práci pěstouna na přechodnou dobu a jeho aktuální kondici po předání dítěte do dlouhodobé péče. Postup pro vypracování hodnotící zprávy je uveden v metodice doprovázení.

Vždy se vzhledem k povaze údajů dbá na mlčenlivost pracovníků, nejen v souvislosti § 57 odst. 2 zákona o SPOD, ale také vzhledem k etickému kodexu poskytování sociální práce.

Dalším pracovníkům, kteří nejsou klíčovými pracovníky, se předávají pouze takové informace potřebné k výkonu jejich povolání a plnění jejich povinností vycházejících z pracovní náplně (např. při organizaci vzdělávání pěstounů, nebo zajištění osobní péče

o svěřené dítě jsou předávány informace v rozsahu osobních údajů uvedených na Žádosti o proplacení příspěvku na zajištění osobní péče o svěřené dítě).

Informace o průběhu výkonu SPOD jsou předávány pouze klíčovým pracovníkům a koordinátorovi SPOD.

STANDARD 12

Změna situace

12a kritérium – pravidla práce pro situace významných změn v životě dětí a rodin

Vzhledem k charakteru rodin se významnou změnou může stát změna „běžná“, která v průběhu procesu změny ve významnou vyústí (např. změna školy svěřeného dítěte).

V případě „běžných“ změn se klíčový pracovník zaměřuje především na potřeby dítěte, které by mělo daným změnám rozumět a mělo by být obeznámeno s jednotlivými kroky jejich průběhu. Pracovník se během konzultací, které mohou být v období těchto změn intenzivnější, zaměřuje na podporu dítěte (i pěstounů) při porozumění situaci, zpracování emocí, které s sebou přináší a rozvoji kompetencí dítěte i pěstounů tyto situace zvládat. Využívá k tomu strategie jako nácvik modelové situace (např. co se bude dít, když jdeme poprvé do školy/školky; jak zvládnout komunikaci s paní ředitelkou/třídní učitelkou apod.), příběhy, práce s expresivními technikami apod.

Tyto situace vyžadují zvýšenou pozornost a základním pravidlem pro zvládání těchto významných změn je vyšší míra intervence a poradenství klíčového pracovníka v rodině včetně dostatečné přípravy na změnu (pokud je to možné), s využitím odborné pomoci (psycholog, psychoterapeut, psychiatr apod.), která může mít v některých případech intenzivní charakter.

V takových situacích vytvoří klíčový pracovník návrh opatření pro zamezení rizik pro dítě a pěstounskou rodinu, který konzultuje s koordinátorem. Koordinátor vyhodnotí, zda postup a opatření navrhovaná klíčovým pracovníkem odpovídá situaci v rodině. V případě naléhavé situace uvědomí příslušný orgán sociálně-právní ochrany dětí. Situace je řešena v rámci týmu pracovníků vykonávajících SPOD v MAJÁKU, popř. konzultací relevantních institucí, dobrou praxí jiných organizací za účelem dosažení nejvhodnějšího řešení.

O každé situaci vyžadující zvýšenou pozornost nebo naléhavé situaci je proveden záznam do spisové dokumentace, včetně informace o přijatých opatřeních, jejich důsledcích a vývoji celé situace. Na tyto situace je reagováno v plánu průběhu dítěte v PP.

Zaměstnanci MAJÁKU kladou při práci s rodinou při významných změnách důraz na individuální přístup ke každému členu rodiny, na ochranu dítěte.

Cílem práce s pěstounskou rodinou je zajištění co největší stability a bezpečí prostředí, v němž dítě svěřené do pěstounské péče vyrůstá. Pokud je změna v životě dítěte

nevyhnutelná, je třeba mít na vědomí rizika spojená s prožíváním dětí, se sníženou schopností adaptability, nástupu obranných reakcí dítěte na změnu.

Vzhledem k tomu, že rodiny, se kterými zaměstnanci vykonávající SPOD v MAJÁKU pracují, jsou velmi specifické, klade se velký důraz na práci se členy pěstounské rodiny při významných změnách, které jednotlivé členy potkávají.

Mezi tyto změny lze zařadit:

- příchod dítěte do pěstounské rodiny nebo jeho odchod z pěstounské rodiny (do ústavní péče, do biologické rodiny, do jiné pěstounské péče);

Příchod dítěte do pěstounské rodiny: Klíčový pracovník se během procesu uzavírání Dohody seznamuje s pěstounskou rodinou, klíčovými prvky rodinného systému (členové rodiny, další vlastní či přijaté děti, speciální potřeby, zásadní okamžiky rodinné historie – zvláště u příbuzenských pěstounů apod.) a zásadními aspekty jejího fungování (např. výchovný styl, socio-kulturní pozadí, již navázaná spolupráce s dalšími odborníky). Při příchodu dítěte monitoruje, jak informované (vzhledem k věku) dítě je, jak se orientuje v současné situaci a zda jí rozumí. V rozhovoru s pěstounskou rodinou, znovu vymezuje svou roli, tak aby byla všem členům rodiny (včetně dětí) srozumitelná a rekapituluje aktuální dění. Dá všem členům rodiny dostatek prostoru k vyjádření případných otázek. Klíčový pracovník se zaměřuje na existenci ochranných faktorů a zdrojů, které dítě a rodina mají, potřeby dítěte a mapuje možná rizika, která by se v období začleňování dítěte do pěstounské rodiny mohla projevit.

Pokud rodina již má děti svěřené do pěstounské péče a jedná se o příchodu dalšího dítěte do pěstounské rodiny (např. další sourozenec, který byl doposud v péči biologického rodiče), koordinátor SPOD svolá případovou (v případě potřeby přizvání dalších odborníků či institucí např. školy) či rodinná konferenci. Tento postup lze využít i v případě změny péče jiné fyzické osoby na péči pěstounskou, pokud to koordinátor SPOD vyhodnotí jako prospěšné pro adaptaci dítěte a pěstounů na změnu situace.

Odchod dítěte z pěstounské rodiny: V období, kdy se jedná o otázkách přechodu dítěte do jiné formy péče, která by vedla v důsledku k zásadní změně poměrů dítěte (přechod do ústavní péče, návrat do biologické rodiny, změna pěstounské rodiny), je klíčový pracovník v intenzivním kontaktu s pěstounskou rodinou. Účastní se či přímo iniciuje – ve spolupráci s koordinátorem SPOD – kroky a jednání, které tento proces mohou doprovázet (rodinná konference, případová konference). Zajišťuje podporu psychologa/psychoterapeuta či další podpůrné sužby. S ohledem na kapacitní možnosti klíčového pracovníka se v tomto období může zvýšit intenzita kontaktů s pěstounskou rodinou. Klíčový pracovník se během konzultací zaměřuje na potřeby dítěte, zjišťuje jeho názor a míru porozumění aktuální situaci a podle potřeby objasňuje současné i budoucí kroky procesu změny, přičemž využívá prostředky a postupy, přiměřené věku dítěte (např. plán změny, expresivní a projektivní techniky). Klíčový pracovník se zaměřuje především na informace, které dítě nezbytně potřebuje tj. aby vědělo **kam** jde, **kdy a na jak dlouho** (je-li to přibližně známo) tam půjde,

co si vezme s sebou, **jak** se rozloučí a zda se s původní pěstounskou rodinou bude vídat. Ideálně se s místem a pečujícími předem seznámí – osobní návštěva, fotografie místa a lidí... Na **koho** se bude dále obracet.

Odchod dítěte z pěstounské péče na přechodnou dobu: V tomto případě je vždy v dostatečném předstihu známo, do jaké rodiny bude dítě odcházet. První seznámení s novou rodinou probíhá v prostorách MAJÁKU za účasti pěstouna na přechodnou dobu a klíčové pracovníce. Od prvního setkání běží potenciální nové rodině lhůta 30 dní, během které zvaží, zda si podá k soudu návrh na svěřením dítěte do daného typu dlouhodobé péče. Během této doby se dítě s novou rodinou seznamuje více a intenzita kontaktů ve stávajícím místě bydliště narůstá. Podle míry navázání vztahu dítěte s novou rodinou se kontakty přesouvají do nového místa bydliště. Pěstoun na přechodnou dobu s klíčovým pracovníkem konzultuje průběh navazování vztahu dítěte s novou rodinou a plánují postupný přechod do nové rodiny.

- rozvod nebo rozchod pěstounů;

Klíčový pracovník reflektuje aktuální situaci rodiny a vyhodnocuje míru její rizikovosti. Je pěstounům nápomocen při objasňování této situace jim svěřenému dítěti, jejich dopadů na něj a pomáhá pěstounům při plánování další péče o dítě. Zjišťuje postoj dítěte k vzniklé situaci a hovoří s ním individuálně o jeho potřebách; pomáhá mu při jejich formulaci. V případě potřeby zajišťuje podporu psychologa/psychoterapeuta či další podpůrné služby.

- narození vlastního dítěte pěstouna, narození sourozence dítěte v PP;

Klíčový pracovník již před narozením vlastního dítěte pěstouna podporuje komunikaci uvnitř pěstounské rodiny o změně, kterou narození dítěte představuje. Akcentuje přitom přirozenost takovýchto změn a jejich pozitivní aspekty na život rodiny. Spolu s pěstounskou rodinou pomáhá dítěti pochopit jeho novou roli v rodině (budeš teď starší sestřička/bráška) a co s sebou nese a na co se může v pozici sourozence těšit. V individuálních rozhovorech s dítětem monitoruje postoje a potřeby dítěte a pomáhá mu zpracovat případné obavy či negativní emoce.

- při dosažení zletilosti dítěte svěřeného do pěstounské péče;

Na zletilost dítěte se klíčový pracovník spolu s pěstounskou rodinou připravují dlouhodobě. V rámci konzultací se tomuto tématu věnují i v předstihu (minimálně 6 měsíců, vždy s ohledem na okolnosti rodiny). Klíčový pracovník reflektuje aktuální situaci – bude dítě pokračovat ve studiu, bude zůstávat v rodině nebo se chce ihned osamostatnit, je přítomen fyzický či mentální handicap, který by vedl k umístění dítěte do ústavní péče či vyžadoval celodenní péči jiné osoby, bude dítě způsobilé k právním úkonům apod. a v návaznosti na tyto skutečnosti přizpůsobuje podpůrný plán na osamostatnění dítěte. Klíčový pracovník v tomto období věnuje pozornost jak potřebám pěstounů, tak dospívajícího dítěte a pomáhá oběma stranám tyto potřeby přijmout a zohlednit. Dlouhodobě mapuje ochranné zdroje dítěte a rodiny i rizikové faktory, které by mohly ohrozit bezpečný přechod dítěte z pěstounské péče

k plné samostatnosti. Klíčový pracovní informuje opakovaně a v dostatečném předstihu (viz výše) dítě o změnách, které s sebou zletilost přináší ve vztahu k jeho roli v pěstounské rodině (zejména právních důsledcích, ale i sociálních). Dospívající je pracovníkem podrobně informován o jeho právech (zaopatřovací příspěvek, nahlížení do dokumentace na OSPOD a u soudu, podpůrná sociální síť – včetně kontaktů na vybrané služby a odborníky atd.) a povinnostech (plná právní a finanční odpovědnost, občanská práva a povinnosti...). Dítě při jedné z posledních konzultací dostane „manuál“ s kontakty: úřad práce, ČSSZ, lékaři, sociální odbor MÚ pro dospělé, pojišťovna.

➤ rodičovství dítěte svěřeného do pěstounské péče;

Klíčový pracovník vyhodnocuje rizikovost vzniklé situace (věk dítěte v PP, okolnosti – dobrovolné a přijímané rodičovství, zcela neplánované, důsledek trestného činu apod.) a svou intervencí přizpůsobuje potřebám pěstounské rodiny. Věnuje zvýšenou pozornost otázkám svobodné vůle a pochopení důsledků jak na straně dítěte, tak pěstounů. Poskytuje jim informační servis a zdržuje se etických a morálních hodnocení, není-li to v rozporu s ohlašovací povinností. Pokud to situace vyžaduje využívá při svém postupu prvky a zásady krizové intervence. Klíčový pracovník monitoruje situaci, zaměřuje se na zjištění potřeb pěstounské rodiny a dítěte a koordinuje svůj postup spolu s OSPOD. V případě, že je pracovníkem situace vyhodnocena jako vhodná a potřebná (a obdobný krok neučiní OSPOD) – informuje koordinátora SPOD, který k jejímu řešení svolá případovou či rodinou konferenci.

➤ změna bydliště pěstounské rodiny;

Klíčový pracovník v rámci konzultací monitoruje otázku bydlení. Pokud se dlouhodobě plánuje změna bydliště rodiny pomáhá pěstounské rodině připravit se na změnu (jdeme z bytu do domu či opačně, z města na vesnici atd.). Klíčový pracovník monitoruje ochranné faktory (bezpečnější/klidnější lokalita, blízkost školy a volnočasových aktivit, blízkost přátel a příbuzných dítěte a rodiny, dostupnost služeb a odborníků) a rizika (vznikne nutnost dojíždění, odloučení od přátel, změna školy, nedostupnost služeb a odborníků...) a pomáhá pěstounské rodině s tvorbou strategií, jak tato případná rizika omezit či eliminovat. Klíčový pracovník zjišťuje, zda je dítě o změně a důvodech k ní (s ohledem na věk) informováno a jaký má ke změně postoj. Pomáhá rodině s plánem změny tak aby dítě bylo především informováno o tom kdy ke stěhování dojde, jak budou vypadat jeho podmínky (bude mít vlastní pokoj nebo ho bude sdílet), co si vezme s sebou, do jaké školy případně přestoupí atd.). Pokud se jedná o stěhování mimo území, kde může MAJÁK vykonávat SPOD dle pověření Krajského úřadu Libereckého kraje, informuje klíčový pracovník o této skutečnosti pěstouny s tím, že je třeba uzavřenou dohodu vypovědět a do 30 dní od ukončení dohody uzavřít novou dohodu s jinou doprovázející organizací. Klíčový pracovník upozorní na povinnost pěstounů informovat o změně bydliště také OSPOD.

➤ realizace kontaktů svěřeného dítěte s biologickou rodinou;

Klíčový pracovník na základě zmapování rodinné situace zjišťuje, zda existuje osoba, se kterou mělo dítě důležitý vztah a zda by bylo vhodné tento vztah rozvíjet. Pokud mají sami pěstouni či dítě zájem se s rodinným příslušníkem zkontaktovat, klíčový pracovník spolu s pěstouny naplánuje, zda a jak tuto osobu vhodně zkontaktovat (přes sociální pracovníci OSPOD, dopisem, emailem, telefonicky, ...). Na dalších schůzkách jsou jednotlivé kroky reflektovány a podle vývoje situace dále upravovány. Kontakt je možné uskutečňovat jak volný (např. když pěstounská rodina kontakt s původní rodinou zcela neztratila nebo v minulosti navázala, jsou nastavená a dodržovaná pravidla a nedochází ke sporům a konfliktům), tak asistovaný.

Kontakt s asistencí se realizuje, když o něj dítě nebo alespoň jeden z pěstounů nebo rodič/příbuzný požádá, a to na základě dohody se všemi zúčastněnými stranami. Místo asistovaného kontaktu je vždy domluveno dopředu se všemi stranami, jde o místo bezpečné (zajištěno přiměřené soukromí, příjemný prostor), jde o místo neutrální (nikoli bydliště pěstounské rodiny nebo rodiče) a vždy je v dosažitelné blízkosti pěstounské rodiny nebo rodiče/příbuzného. Kontakt s asistencí je vždy plánován, dochází k přípravě všech zúčastněných stran (dítě, rodič/příbuzný, pěstoun). S pěstounskou rodinou komunikuje klíčový pracovník, s biologickým rodičem či rodinným příslušníkem koordinátor SPOD, aby nedocházelo ke střetům zájmů. Pro vyhodnocení rizik kontaktu dítěte s biologickou rodinou využívá klíčový pracovník formulář rizik. Klíčový pracovník s pěstounskou rodinou probírá jejich očekávání, emoce, poskytuje prostor pro otázky a podporuje je ve vhodných reakcích a plánuje s nimi kroky k minimalizaci rizik. Po realizaci kontaktu se buď bezprostředně či při příští konzultaci pracovník věnuje reflexi průběhu kontaktu – se zaměřením na potřeby dítěte (jeho dojmy, prožívání, očekávání...) a pěstounské rodiny. Pokud to situace vyžaduje je asistovanému kontaktu přítomen nejen klíčový pracovník, ale i koordinátor SPOD, pracovník OSPOD, psycholog, či jiný relevantní odborník.

- závažné onemocnění dítěte, pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby;

Klíčový pracovník poskytuje pěstounské rodině podporu a informační servis. Jedná-li se o akutní krizi postupuje podle zásad krizové intervence. V případě potřeby zajišťuje konzultaci s psychologem/psychoterapeutem či dalšími odborníky. V rámci konzultací pomáhá pěstounské rodině s orientací v problematice péče o dlouhodobě/ závažně nemocného, služeb pro tyto osoby a osoby pečující a sociálním kontextu situace. Provází je procesem vyrovnávání se s náročnou životní situací a umožňuje jim reflektovat jejich situaci. V individuální práci s dítětem se přizpůsobuje jeho věku a zdravotnímu stavu a svůj postup koordinuje s odborníky (pediatr, příslušný odborný lékař, psycholog). Jedná-li se o závažné onemocnění pěstouna s nepříznivou prognózou, zaměří se pracovník na vytvoření plánu (jako součást IPOD) pro případ, kdy by pěstoun musel být náhle či dlouhodobě hospitalizován. Pomáhá pěstounovi, dítě přiměřeným způsobem s tímto plánem seznámit, tak aby nebylo v nejistotě, co s ním bude či nebylo zaskočeno, kdyby k takové situaci došlo. V případě vážného onemocnění rodiče, pracovník podporuje pěstouny a pomáhá jim formulovat sdělení dítěti s ohledem na jeho věk (např. využití panenek, příběhu u menších dětí apod.)

- úmrtí pěstouna, rodiče nebo další blízké osoby;

V případě očekávaného vývoje událostí, které měly úmrtí za následek (dlouhodobá nemoc), postupuje klíčový pracovník podle plánu, který by měl být součástí IPOD. V případě náhlé, neočekávané události – úmrtí pěstouna, postupuje klíčový pracovník v koordinaci s OSPOD (např. bude-li dítě umístěno do pěstounské péče na přechodnou dobu či do ZDVOP, komunikuje klíčový pracovník se zainteresovanými subjekty, které přebírají péči o dítě).

V případě úmrtí rodiče, pracovník podporuje pěstouny a pomáhá jim formulovat sdělení dítěti s ohledem na jeho věk (např. využití panenek, příběhu u menších dětí apod.). S pěstounskou rodinou dále konzultuje dopady této události, poskytuje informační servis a podporu při vyřizování úředních záležitostí (byl-li rodič v příbuzenském vztahu k pěstounovi). V případě potřeby zajišťuje konzultaci s psychologem/psychoterapeutem či dalšími odborníky.

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. Spis v listinné podobě obsahuje souhlas se zpracováním osobních údajů, dohodu o výkonu pěstounské péče (s případnými dodatky), 1. stranu soudního rozsudku, IPOD, plán průběhu pobytu dítěte v pěstounské péči, zprávy pro OSPOD, plán vzdělávání pěstounů. Spis obsahuje osobní údaje dětí, jejich rodičů, pěstounů, údaje o výchovných poměrech těchto dětí, záznamy z konzultací v rodině, záznamy o jednání s pěstouny a dalšími osobami (rodiče, blízké osoby dítěte), kopie podání soudům a jiným státním orgánům, pokud tyto podává MAJÁK. Dále jsou ve spisu zápisy z jednání, kterých se MAJÁK účastní (případová konference, výchovná komise, podání vysvětlení na policii). Spis obsahuje pouze osobní údaje nezbytně nutné k uzavření Dohody a ke sledování jejího naplňování (např. jméno a příjmení, datum narození, bydliště, telefonní číslo na rodiče – kontakt dítěte s rodičem).

3. Elektronicky je ve spisu vedena dohoda o výkonu PP, záznamy z konzultací, plán průběhu pobytu dítěte v PP, plán vzdělávání pěstounů, půlroční zpráva o průběhu výkonu PP.
4. Spis zakládá klíčový pracovník ve chvíli uzavření dohody o výkonu PP (kritéria 10a, 9a). Spis uzavírá klíčový pracovník ukončením dohody o výkonu PP (kritérium 10a). Spis je po uzavření archivován klíčovým pracovníkem dle platných právních předpisů. Klíčový pracovník do 30 dnů listinný spis přesune do archivu a elektronický spis do elektronického archivu.
5. Za vedení dokumentace zodpovídá klíčový pracovník.
6. Nahlížení do spisové dokumentace 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 při vyřizování žádosti přihlíží přiměřeně k vývoji, rozumovým schopnostem a věku dítěte. Na žádost odpoví ve lhůtě 3 dnů stejnou formou. Děti mohou nahlédnout do dokumentů, které v tu chvíli negativně neovlivní jejich vývoj.

Rodiče

Žádost se podává písemně koordinátorovi SPOD, který na ni ve lhůtě 3 dnů písemně odpoví. Rodiče mohou nahlédnout do dokumentů, které se jich osobně týkají (záznam o kontaktu s asistencí, záznam z případové konference, jichž se osobně účastnili).

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.

7. Pořizování kopií ze spisové dokumentace je umožněno podle pravidel v bodě 6. Nahlížení do spisové dokumentace.

Kopii daného dokumentu provede koordinátor SPOD. Služba je zpoplatněna částkou 2,- Kč za stranu dokumentu.

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. Za stížnost je považováno explicitní vyjádření negativního hodnocení postupů pracovníka. Ostatní vyjádření k průběhu výkonu SPOD vnímáme jako podnět (lze i negativní). Stížnost mohou podat i právnické osoby, s nimiž MAJÁK spolupracuje na základě zákonných povinností nebo smluvních vztahů.
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. 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. Je vybírána 1x za 3 dny. Koordinátor zapíše stížnost do Evidence stížností.
 - telefonicky – klíčovému pracovníkovi, koordinátorovi SPOD,
 - e-mailem na adresu rodina@centrumajak.cz.

V případě stížnosti na klíčového pracovníka je stížnost podávána koordinátorovi SPOD. V případě stížnosti na koordinátora SPOD ji vyřizuje statutární orgán. V případě nepřítomnosti koordinátora SPOD ho zastupuje statutární orgán.

4. 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.
5. 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.
6. Pro určení, zda podání má charakter stížnosti nebo podnětu, 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.
7. 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.

K vyřízení stížnosti se může stěžovatel písemně vyjádřit do 15 dnů. Koordinátor SPOD nebo statutární orgán v případě kolize s koordinátorem SPOD se stěžovatelem domluví osobní jednání s cílem situaci vyřešit.
8. 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.
9. Dokumentaci ke stížnostem systematicky eviduje koordinátor SPOD MAJÁKU v knize evidence stížností.
10. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena na nástěnce v prostorách MAJÁKU a na webu centra.

STANDARD 15

Rizikové, havarijní a nouzové situace

15a kritérium – rizikové, havarijní a nouzové situace a postup při jejich řešení

1. Rizikovou situací se rozumí situace, kdy může dojít např. ke:

- zranění zaměstnance, zranění klienta, zranění jiných osob,
 - změna zdravotního stavu,
 - přítomnost klienta pod vlivem drog,
 - přítomnost klienta s agresivními projevy, napadení zaměstnance,
 - útěk dítěte v pěstounské péči z rodiny,
 - zanechání dětí pěstouny u sídla RC Maják.
2. Nouzovou situací je stav, kdy může dojít k výraznému omezení výkonu sociálně-právní ochrany a poskytování souvisejících služeb z náhlých či nepředvídatelných příčin.
- pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců,
 - nedostatek zaměstnanců,
3. Havarijní situací je mimořádná událost typu poruchy nebo nehody se závažnými nepříznivými následky.
- porucha vozidla na služební cestě (zaměstnanci využívají vlastní vozidlo),
 - požár.

O všech těchto vzniklých situacích informují zaměstnanci nadřízeného pracovníka – koordinátora SPOD. Ten každou takovou situaci eviduje v Evidenci rizikových, havarijních a nouzových situacích vždy v den vzniklé situace.

Předcházení vzniku, řešení vzniklých rizikových, nouzových a havarijních situací:

- lehké zranění zaměstnance, klienta - ošetření dostupnými pomůckami a prostředky (lékárnička v RC Maják, popř. u klienta), u zaměstnance zápis do knihy úrazů,
- těžké zranění zaměstnance - přivolání pomoci, zajištění první pomoci, odborné pomoci, nahlášení nadřízenému (řeší další postup - pojišťovna, policie aj.), v případě nutnosti informovat klienta, zápis do knihy úrazů,
- těžké zranění klienta - přivolání pomoci, zajištění první pomoci, odborné pomoci, nahlášení nadřízenému (řeší další postup - pojišťovna, policie aj.),
- změna zdravotního stavu – podle závažnosti zdravotních obtíží zaměstnanec přivolá rychlou záchrannou zdravotnickou službu (RZZS).
- přítomnost klienta pod vlivem drog a/nebo s agresivními projevy
 - při těchto potenciálních rizikových situacích jsou v MAJÁKU přítomni vždy minimálně 2 pracovníci, v případě napadení zaměstnance se volá PCŘ,
 - při agresivních projevech klientů při práci v terénu volá klíčový pracovník PCŘ.
- útěk dítěte v pěstounské péči z rodiny

- v případě, že informaci nám sdělí pěstoun:
 - pěstoun ví, kde se dítě nachází: klíčový pracovník konzultuje situaci s pěstouny, dále s koordinátorkou SPOD. Situaci klíčový pracovník vyhodnotí a navrhne pěstounovi postup (např. rodinná schůzka v Majáku, případová konference apod.).
 - pěstoun neví, kde se dítě nachází: zaměstnanec doporučí pěstounovi volat PČR.
 - v případě, že informaci nám sdělí dítě v pěstounské péči:
 - zaměstnanec situaci konzultuje s dítětem, dále s koordinátorem SPOD nebo klíčovým pracovníkem a společně hledáme řešení, co dál. Klíčový pracovník o situaci informuje OSPOD. Situaci dále konzultuje s pěstouny.
 - Pokud se dítě nachází u někoho (příbuzná, blízká osoba, kamarád) je na nadcházející dny svolána rodinná konzultace či případová konference.
 - Pokud dítě dorazí do sídla Rodinného centra Maják, proběhne konzultace klíčového pracovníka s dítětem. Klíčový pracovník vyhodnotí situaci a navrhne další postup.
 - Pokud víme, že dítě je venku, nevíme kde a nechce se vrátit domů nebo k někomu blízkému, voláme PČR.
 - zanechání dětí u sídla RC Maják – pakliže nalezneme u sídla Rodinného centra Maják bezprizorní dítě, konzultujeme s dítětem nastalou situaci, následně kontaktujeme OSPOD Tanvald, popř. voláme PČR.
 - nedostatek zaměstnanců - oslovení externích pracovníků, popř. komunikace s OSPOD, hledá se nový zaměstnanec podle Standardu 6,
 - dopravní havárie při služební cestě - vždy zavolat policii, popř. rychlou záchrannou zdravotnickou službu, pojišťovnu, dále informovat klienta o zrušení termínu schůzky,
 - v případě požáru se zaměstnanci řídí požární poplachovou směrnicí,
 - prevence těchto situací: pravidelná školení BOZP.
4. MAJÁK zajišťuje pravidelné vzdělávání zaměstnanců MAJÁKU v oblasti řešení rizikových, havarijních a nouzových situací. Nový zaměstnanec MAJÁKU je ihned po nástupu proškolen v pravidlech bezpečnosti práce, požární ochrany a předcházení a řešení nejtypičtějších rizikových situací.
 5. Všechny události rizikových, havarijních či nouzových situací jsou následně vyhodnocovány především z hlediska prevence jejich opakování. MAJÁK uzavírá pojištění odpovědnosti za způsobenou majetkovou či nemajetkovou újmu odpovídající rozsahu poskytované sociálně-právní ochrany a souvisejících služeb.

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