# *Příloha standardu č.10a/2*

# Průvodce pro klienta

# fyzické osoby s pověřením pro doprovázení osob pečujících,

# PhDr. Michaely Šístkové

***Poslání***

### Posláním fyzické osoby s pověřením pro doprovázení osob pečujících, PhDr. Michaely Šístkové je podpora **náhradních rodičů v procesu budování bezpečného a přijímajícího vztahu s dítětem**.

Jedním z hlavních cílů pověřené osoby je doprovázení a podpora pěstounů při hledání cesty, jak lépe porozumět dětem a jejich vnitřnímu světu zejména skrze nabídku terapeutického rodičovství jako nástroje podpory.

## Cílová skupina

**Primární cílová skupina**

Pěstounské rodiny, které mají s pověřenou osobou uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče, konkrétně:

* Osoby pečující (pěstouni nebo poručníci), osoby v evidenci (pěstouni na přechodnou dobu) z Jihomoravského kraje (dále jen „pečující osoby“).
* Děti svěřené do pěstounských rodin.

**Sekundární cílová skupina**

* Blízké osoby pečujících osob (např. vlastní děti pěstounů/poručníků).
* Rodiče a blízké osoby dětí svěřených do pěstounské péče.
* Klientem pověřené osoby je také každé dítě, které se na ni obrátí s žádostí o pomoc z důvodů ohrožení svého života nebo porušování práv (dle §8 zákona o SPOD).

***Cíle***

**Hlavním cílem** pověřené osoby je podpora pěstounů prostřednictvím cíleně zaměřených služeb v procesu budování bezpečného a přijímajícího vztahu s dítětem.

Jedním z hlavních cílů pověřené osoby je doprovázení a podpora pěstounů při hledání cesty, jak lépe porozumět dětem a jejich vnitřnímu světu zejména skrze nabídku terapeutického rodičovství jako nástroje podpory.

**Dílčí cíle:**

**Pro pěstouny:**

* Podpora pečující osoby v porozumění specifickým potřebám svěřeného dítěte a jejich naplňování.
* Podpora pečující osoby v porozumění důležitosti bezpečné vztahové osoby dítěte.
* Podpora pečující osoby ve vytváří bezpečné vztahové vazby ke svěřenému dítěte.
* Podpora pečující osoby v porozumění vzdělávacím potřebám v souvislosti s rolí náhradního rodiče.
* Podpora pečující osoby v porozumění důležitosti zachování vztahů dítěte s biologickou rodinou a/nebo s původním sociálním prostředím.
* Podpora pečující osoby v uvědomování si vlastních pocitů, emocí, vlastního životního příběhu a jejich důsledků na budování bezpečného vztahu s dítětem

**Pro svěřené dítě:**

* Podpora vytváření bezpečného prostoru tak, aby dítě mohlo komunikovat o svých aktuálních potřebách, myšlenkách, pocitech, přáních, nejistotách a obavách.
* Podpora dítěte ve vytváření a/nebo posilování bezpečného vztahu k pečující osobě.
* Dítě je seznamováno přiměřeně věku a intelektu se svým životním příběhem
* Dítě zažívá podporu pro navazování a udržování zdravých a bezpečných vztahů s vrstevníky a svým okolím.
* Dítě má bezpečný kontakt s biologickou rodinou vycházející z jeho potřeb a přání.

## Zásady činnosti

Pověřená osoba se při výkonu SPOD řídí následujícími zásadami:

* **Zájem dítěte**

Při výkonu SPOD stavíme zájem dítěte na přední místo. Dítě vnímáme jako respektovaného partnera, jehož zájem je pro nás prioritou. Zjišťujeme jeho názor, potřeby, reflektujeme je a přispíváme k jejich naplňování. Pověřená osoba hledá, vyvíjí, šíří a v praxi aktivně používá nové metody, které pomáhají při práci s dítětem hravou formou v bezpečném prostředí sdílet jeho názory a přání. Při kontaktu s dítětem je pro pověřenou osobu zásadní jeho bezpečný přijímající vztah.

Tuto zásadu prosazujeme i ve spolupráci s dalšími spolupracujícími subjekty.

* **Práce s přirozeným prostředím**

Pověřená osoba vnímá dítě umístěné do NRP jako součást přirozených sociálních systémů: biologická rodina, pěstounská rodina, vrstevníci, školní prostředí apod. Všechny tyto systémy vnímají jako zdroje pro plánování podpory dítěte, vyhodnocují ochranné a rizikové faktory těchto systémů a jejich vliv na vývoj dítěte a zahrnují je do výkonu SPOD.

* **Rovnocennost**

Pověřená osoba nabízí podporu všem pěstounským rodinám, které si ji jako pověřenou osobu zvolí za doprovázející subjekt, bez ohledu na jejich vyznání, etnickou či politickou příslušnost, sociální statut či národnost.

* **Kvalita**

Počet pěstounských rodin pověřené osoby je nižší než průměrný počet rodin na pracovníka, který doporučuje Ministerstvo práce a sociálních věcí. A to z toho důvodu, aby měla pověřená osoba dostatek času a prostoru pro práci s rodinou a v případě potřeby se jim mohla nadstandardně věnovat.

V rámci zajištění kvality služeb naplňuje pověřená osoba standardy kvality sociálně právní ochrany dětí a pravidelně konzultuje postupy týkající se výkonu SPOD s podobně profesně zaměřenými spolupracujícími organizacemi či orgány sociálně právní ochrany dětí.

## Seznam vykonávaných činností

Pověřená fyzická osoba poskytuje služby v oblasti NRP na základě Rozhodnutí o pověření k sociálně právní ochraně dětí č. j. JMK 166557/2023 ze dne 13.11.2023 (viz Příloha).

Pověření k výkonu sociálně právní ochrany dětí je poskytované v tomto rozsahu:

1. Uzavírání dohod o výkonu pěstounské péče podle § 47b zákona.
2. Poskytování výchovné a poradenské péče osobě pečující, s níž pověřená osoba uzavřela dohodu o výkonu pěstounské péče, 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.

***Konkrétní činnosti vycházející z pověření k SPOD realizované poskytovatelem***

* Doprovázení pečujících osob při výkonu péče o svěřené děti prostřednictvím doprovázející pracovnice, která poskytuje poradenství v oblasti výchovy a péče o svěřené dítě

(konzultace s dítětem a pečující osobou probíhají minimálně 1x za 2 měsíce).

* Zajištění odborné pomoci pro svěřené dítě nebo pro pečující osoby

(zprostředkování služeb psychologa a psychoterapeuta, nebo jiných odborníků dle potřeb dítěte a pečující osoby).

* Doprovázení svěřeného dítěte a pečujících osob při kontaktu s biologickou rodinou dítěte

(doprovázející pracovnice se podílí na přípravě a organizaci setkání včetně přípravy dítěte a všech účastníků, dítě při setkání podporuje, v průběhu kontaktu vyhodnocuje jeho aktuální potřeby, je-li třeba, realizuje kroky k zajištění bezpečí a ochrany dítěte)

* Zajištění různých forem vzdělávání pečujících osob a podpora v plnění jejich povinnosti se vzdělávat

(individuální vzdělávání, vzdělávání v rámci několikačlenných skupin, samostudium, nabídka externího vzdělávání aj.)

* Zprostředkování respitní péče

(doprovázející pracovnice se podílí s pečujícími osobami na plánování vhodných forem pro jejich odlehčení a při plánování podporuje pečující osoby k uvědomění si potřeb svěřených dětí).

**Podmínky navázání spolupráce v rámci poskytování sociálně-právní ochrany**

* Zájemcem o službu je pěstoun, pěstoun na přechodnou dobu, poručník, nebo osoba, která má dítě v osobní péči a současně probíhá soudní řízení o jejím ustanovení pěstounem/ poručníkem dítěte (dále „zájemce“)
* Zájemce žije v Jihomoravském kraji
* Zájemce se seznámil při telefonické nebo osobní konzultaci s možnostmi a podmínkami využívání svých práv a naplňování svých povinností v rámci spolupráce s pověřenou osobou a souhlasí s uzavřením „*Dohody o výkonu pěstounské péče“.*

**Odmítnutí zájemce o službu**

* Důvod pro odmítnutí zájemce o poskytování služby:
* zájemce spadá do cílové skupiny, se kterou pověřená osoba nepracuje
* kapacita pověřené osoby je naplněna
* Zájemce má možnost v případě naplněné kapacity pověřené osoby nechat se zapsat do pořadníku zájemců (zapsání do pořadníku není závazné).

**Při uzavírání *Dohody o výkonu pěstounské péče* jsou zájemci poskytovány informace:**

* Každá rodina spolupracuje s doprovázející pracovnicí, která v rámci plánování podpory dítěti a pěstounské rodiny může spolupracovat s dalšími odborníky.
* Konzultace probíhají převážně v domácnosti pěstounské rodiny minimálně jednou za 2 měsíce.
* Z konzultací jsou pořizovány zápisy a jsou uchovávané ve spisové dokumentaci, do které mají děti svěřené do pěstounské péče a jejich pečující osoby (osoby v evidenci) právo nahlížet.
* S osobními a citlivými údaji je nakládáno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
* Pověřená osoba naplňuje povinnosti vyplývající z pověření k sociálně právní ochraně dětí dle zákona č. 359/1996 Sb. (např. včetně oznamovací povinnosti, povinnosti ve vztahu k orgánům sociálně-právní ochrany dětí);
* Pěstoun má v průběhu spolupráce s pověřenou osobou právo:
* na jasné a srozumitelné informace o službách pověřené osoby
* na svobodnou volbu při výběru z nabízených služeb pověřenou osobou, pokud však nejsou tyto činnosti povinné ze zákona o sociálně-právní ochraně dětí
* odstoupit od *Dohody o výkonu pěstounské péče*
* na hodnocení spolupráce a podání připomínky, návrhu, podnětu nebo stížnosti týkající se průběhu výkonu sociálně-právní ochrany
* na bezpečné prostředí (místo, soukromí, klid atd.)
* na odbornou podporu v rámci výkonu sociálně-právní ochrany
* být informován o průběhu výkonu sociálně-právní ochrany
* na informace o doplňujících nebo návazných službách
* Pěstoun má v průběhu spolupráce s pověřenou osobou povinnost:
* zachovávat mlčenlivost ve věcech, které se dozvěděl v souvislosti s výkonem sociálně-právní ochrany dětí o jiných rodinách a dětech tak, aby nenarušil jejich bezpečí a právo na soukromí
* respektovat ujednání vyplývající z „*Dohody o výkonu pěstounské péče“* a dodržovat zásady sjednané s doprovázející pracovnicí (např. účastnit se domluvených schůzek nebo se včas omluvit, plnit sjednané kroky a termíny aj.)
* naplňovat Individuální plán ochrany svěřeného dítěte

**Kolik stojí poskytování služeb?**

* Konzultace klientů s doprovázející pracovnicí jsou bezplatné.
* Vzdělávání klientů - služba lektora v rozsahu 24 hodin za rok je bezplatná.
* Zprostředkování odborné pomoci minimálně jedenkrát za 6 měsíců je bezplatné.

**Jak probíhají konzultace s klienty?**

Konzultace s klienty probíhají pravidelně, minimálně 1x za 2 měsíce, většinou v domácnosti klienta za přítomnosti pěstouna a dítěte. Probíhají na partnerské úrovni. Konzultace trvá většinou v rozsahu 60 až 90 minut, dle aktuálních potřeb rodiny. Cílem setkání je zjištění aktuální situace v rodině, vyhodnocení aktuálních potřeb dítěte a rodiny, nabídka cílené a smysluplné pomoci zaměřená na budování či posílení vztahu dítěte k pěstounům.

**Ukončení spolupráce, délka trvání „Dohody o výkonu pěstounské péče**

**Zánik dohody o výkonu pěstounské péče:**

Obecně:

* dnem, kdy skončí pěstounská péče
* dnem vyřazení osoby v evidenci z evidence osob, které mohou vykonávat pěstounskou péči na přechodnou dobu

Ze strany pěstouna:

Může dojít k ukončení dohody o výkonu pěstounské péče bez udání důvodu písemnou formou k rukám poskytovatele.

Ze strany pověřené osoby:

* Pro závažné nebo opakované porušování povinností, ke kterým se pěstoun zavázal v dohodě o výkonu pěstounské péče (zákon č. 359/1999 § 47c bod 2a).
* Pro opakované maření sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. V tomto případě je poskytovatel povinen pěstouna písemně upozornit, dojde-li k jednání, jehož opakování by mohlo dát důvod k výpovědi dohody (zákon č. 359/1999 § 47c bod 2b).
* Pokud dojde ke změně bydliště pěstouna mimo lokalitu, pro niž má pověřená osoba vydané pověření k výkonu SPOD.

Dohoda může zaniknout jen k poslednímu dni kalendářního pololetí, ve kterém byla dohoda o výkonu pěstounské péče vypovězena. Výpověď této dohody musí být druhé smluvní straně doručena nejpozději 30 dnů před koncem kalendářního pololetí, ve kterém byla tato dohoda vypovězena. Bude-li výpověď doručena druhé smluvní straně později než 30 dnů před koncem kalendářního pololetí, skončí výpovědní lhůta k poslednímu dni kalendářního pololetí následujícího po doručení výpovědi.

**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, připomínek, návrhů, podnětů**

Každý zájemce o službu a klient (dospělý i nezletilý), rodinný příslušník a další osoby, např. profesionálové z jiných institucí (dále jen „klient“) mají možnost stěžovat si na:

* + - kvalitu poskytovaných služeb;
    - způsob poskytovaných služeb;
    - neprofesionální jednání pověřené osoby

**Způsob a forma podání stížnosti**

* písemně doručená do sídla pověřené osoby:
* prostřednictvím doprovázející pracovnice
  + prostřednictvím poštovního doručení na adresu

**PhDr. Michaela Šístková**

**Pamětice 85**

**679 61 Letovice**

* prostřednictvím dotazníku
* vhozením do poštovní schránky na adrese sídla poskytovatele
* elektronicky zaslaná na e-mailovou adresu pověřené osoby nebo datovou schránkou
* ústně sdělená:
* telefonicky nebo při osobním setkání

**Co je stížnost, připomínka, návrh, podnět**

* **Stížnost -** je vyjádřená nespokojenost či nesouhlas s kvalitou, způsobem nebo jednáním pracovnice při poskytování služby, kterou klient označí jako stížnost
* **Připomínka** – jedná se o podání, jehož podstatou je upozornění na nedostatky, které se přímo netýkají individuálních zájmů osoby, která připomínku podává
* **Návrh** - jedná se o podání, které obsahuje určitou nabídku nebo je podnětem na zlepšení služby (klient navrhuje konkrétní řešení)
* **Podnět** – jedná se o podání, které obsahuje informace na zlepšení určité činnosti, postupů nebo určitého stavu věci (klient nenavrhuje konkrétní řešení).

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně, všechny podané stížnosti jsou evidovány. Je k nim přistupováno zodpovědně a jsou vnímány jako podněty ke zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Osobou zodpovědnou za vyřízení stížnosti je pověřená osoba, která bezodkladně ve lhůtě do 7 dnů od jejího doručení do sídla pověřené osoby postupuje tuto stížnost nadřízenému orgánu (KÚ JMK). Pokud se stížnost týká porušení práv dítěte, řeší se prioritně v zájmu dítěte.