

**Průvodce službou DOPROVÁZENÍ PĚSTOUNSKÝCH RODIN**

**1. 6. 2018**

Vážení čtenáři,

pomocí tohoto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s naší službou určenou pro osoby, které mají dítě svěřené do péče. Naleznete zde základní informace o našem poslání, jak pomáháme našim klientským rodinám, i to, co doprovázení pěstounských rodin obnáší. V případě jakýchkoli dotazů se prosím obraťte na naše pracovníky, kteří vám vaše otázky rádi vysvětlí.

**Cíle a způsoby naší činnosti**

**Posláním** Maltézské pomoci v oblasti sociálně-právní ochrany dětí je podpora fungování pěstounských rodin, podpora vytváření prostředí vhodného pro naplňování potřeb dítěte a jeho všestranný rozvoj.

Toto poslání naplňujeme prostřednictvím činností, k jejichž výkonu máme pověření podle zákona č. 359/1999 Sb, o sociálně-právní ochraně dětí:

* **Vyhledávání dětí,** na které se sociálně právní ochrana zaměřuje (§ 6)
* **Pomoc pečujícím osobám** při řešení **výchovných nebo jiných problémů** souvisejících s péčí o dítě (§ 11 odst. 1 písm. a))
* Poskytování nebo zprostředkování **poradenství pečujícím osobám** při výchově a vzdělávání dítěte a při péči o dítě zdravotně postižené (§ 11 odst. 1 písm b))
* V rámci poradenské činnosti **pořádání** **přednášek a kurzů** zaměřených na řešení výchovných, sociálních a jiných problémů souvisejících s péčí o dítě a jeho výchovu (§ 11 odst. 1 písm. c))
* Činnosti zaměřené na **ochranu dětí před škodlivými vlivy a předcházení** jejich vzniku (§ 31 a 32)
* Zřizování a provozování **výchovně rekreačních táborů** **pro děti** (§ 43)
* **Uzavírání dohod** o výkonu pěstounské péče podle § 47b
* Poskytování **výchovné a poradenské péče osobě pečující**, s níž pověřená osoba uzavírala dohodu o výkonu pěstounské péče (§ 47b, 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.

**Našimi cíli při spolupráci s klienty jsou:**

* Podpora všestranného rozvoje dětí v pěstounské péči
* Ochrana práv dítěte
* Podpora všech funkcí náhradní rodiny
* Zvyšovaní odbornosti náhradních rodičů v péči o dítě
* Prevence problémů a krizových situací v rodinách, které by mohly vést až k odebrání dítěte

**Cílovou skupinou** jsou rodiny, ve kterých je dítě svěřeno do péče (pěstounské, poručnické), žijící v olomouckém kraji.

**Hlavní zásadou** naší práce je důraz na zájem a blaho dítěte. Při hodnocení práv dítěte a jeho zájmů se zaměřujeme na **aspekty**, jako identita dítěte, jeho přirozené vazby v rodině a s blízkými osobami, možnost vyjádřit svůj názor, vzdělání, zdraví, zranitelnost a bezpečí dítěte.

Při naší práci dbáme o **respekt k lidské důstojnosti pěstounů i dětí**, a to pomocí:

* Respektování potřeb pěstounů a dětí, jejich práva se rozhodovat
* Podpora rozvoje samostatnosti, podpora k aktivní účasti při plánování kroků spolupráce
* Vytváření bezpečného prostředí při práci s rodinou, zachování diskrétnosti
* Ochrana soukromí, osobních údajů
* Posilování vazeb dítěte s biologickou rodinou a osobami blízkými
* Individuální přístup
* Právo dítěte na soukromí, důstojnost a rodinný život
* Respekt k názoru všech členů rodiny, pěstounů i dětí, možnost samostatného rozhovoru s dítětem
* Se souhlasem rodiny partnersky spolupracujeme s dalšími organizacemi, se kterými se rodina setkává (PPP, škola, lékař,…)
* Podpora kontaktu dítěte s biologickou rodinou, pokud kontakt není soudem omezen

Našim **klientským rodinám**, se kterými máme uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče, nabízíme:

* **Doprovázení** (asistence při kontaktu s původní rodinou, pomoc při vyhledávání návazných služeb, pomoc při zařizování potřebných záležitostí)
* **Výchovná a poradenská péče** (pomoc při výchovných problémech, jednání se školou aj.)
* **Zajištění krátkodobé péče o svěřené dítě**
* **Poradenství v oblasti náhradní rodinné péče, psychologická a sociálně právní problematika** (zprostředkování pomoci psychologa)
* **Letní tábor a tábor v době jarních prázdnin pro děti**
* **Pravidelné setkávání pěstounských rodin** (jedenkrát za měsíc)
* **Vzdělávání pěstounů v oblasti výchovy a péče o dítě** (jednodenní i víkendové vzdělávací kurzy)
* **Pomoc vyškolených dobrovolníků přímo v rodinách** (doučování dětí, volnočasové aktivity s dětmi, doprovod do zájmových kroužků apod.)

**Střet zájmů**

Během spolupráce se může stát, že se klient dostane s pracovníkem do střetu zájmů. Může se jednat o tyto situace:

* Nedodržování pracovní doby
* Pěstoun nedodržuje povinnosti vyplývající z uzavřené Dohody o výkonu pěstounské péče
* Pěstoun a pracovník rozdílně vnímají zájem dítěte
* Pracovník hájí zájem dítěte, který je v konfliktu se zájmem pěstouna
* Zájmem pracovníka je zprostředkovat dítěti kontakt s biologickou rodinou, pěstouni ale s tímto kontaktem nesouhlasí
* Dítě se nechce s biologickými rodiči setkávat.
* Pracovník má osobní zkušenost se situací klienta
* Mezi pracovníkem a osobou pečující je osobní vztah
* Zaměstnanec má uzavřenou dohodu s organizací, ve které pracuje.
* Klient nabízí pracovníkovi dary

V případě, že byste se do některé z těchto situací dostali, můžete situaci řešit přímo s daným pracovníkem. V případě, že byste s řešením situace nebyli spokojeni, můžete kontaktovat vedoucího služby v rámci možnosti podávání stížností, námětů a připomínek. (viz http://www.maltezskapomoc.cz/admin/files/ModuleCentrumText/71/pravo-stezovat-si-mp.pdf)

**Ochrana práv a chráněných zájmů klientů**

Pracovníci služby dbají na dodržování základních lidských práv a svobod vyplývajících z Listiny základních práv a svobod i Úmluvy o právech dítěte, kterým věnují při své práci velkou pozornost. V maximální možné míře se snažíme předcházet možným porušení práv klientů. Dbáme na zajištění soukromí při spolupráci, ochranu osobních a citlivých údajů o rodinách, ke kterým nemá kromě pracovníků služby a inspekcí nikdo další přístup a které jsou uloženy v zabezpečených prostorách či pod hesly v elektronické podobě. Dobrovolníky, kteří dochází do jednotlivých rodin, pečlivě vybíráme a proškolujeme, aby mohli svou činnost vykonávat kvalitně.

Speciálně se zaměřujeme na **zájem a blaho dítěte**, které je pro nás jedním z nejdůležitějších faktorů služby. Během spolupráce s rodinou aktivně pracujeme s dítětem o samotě tak, abychom mu více porozuměli a mohli lépe pomoci.

Pracovníci s rodinami pravidelně spolupracují a setkávají se minimálně 1x za 2 měsíce (v případě potřeby častěji). Při spolupráci sledují naplňování práv a povinností vyplývajících z dohody o výkonu pěstounské péče, v rámci čehož se zaměřují i na výchovné postupy pěstounů. V případě podezření na užívání nevhodných výchovných prostředků, zneužívání, týrání či zanedbání péče pracovník situaci aktivně řeší s rodinou a pomáhá jí přenastavit výchovné prostředky. V této situaci se rovněž řídí dalšími pracovními postupy, které vedou k řešení konkrétní situace. Mezi ně spadá i jeho ohlašovací povinnost.

Jednotlivé pracovní postupy zaměřené na ochranu práv a svobod klientů vám mohou pracovníci v případě vašeho zájmu podrobně vysvětlit.

**Prostředí a podmínky**

Doprovázení pěstounských rodin může probíhat dvojí formou. A to buď **terénní**, kdy pracovníci navštěvují rodiny přímo v jejich domovech, nebo **ambulantní**, kdy rodina dochází do kanceláře organizace. Klienti mají možnost kombinovat tyto formy. V případě potřeby (např. při asistovaném kontaktu s biologickou rodinou aj.) se mohou s pracovníkem služby setkávat i v neutrálním prostředí (mimo kancelář i domov klienta).

Naše organizace má k dispozici bezbariérovou kancelář s několika místnostmi, které jsou uspořádaná tak, aby klientům umožňovaly zajištění soukromí při jednání s pracovníky. V každé z těchto místnosti je dětem k dispozici i dětský koutek s hračkami a kobercem na hraní. Klientům je k dispozici rovněž toaleta a je jim nabídnutý teplý, či studený nápoj.

**Kancelář Maltézské pomoci se nachází na adrese:**

Wurmova 7, 779 00 Olomouc. Na vstupních vratech do areálu stisknete zvonek 02 (Maltézská pomoc – služby pro rodiny s dětmi).

**Informovanost o výkonu sociálně-právní ochrany a činnosti pověřené osoby**

Informace o službě Doprovázení pěstounských rodin můžete získat prostřednictvím tiskových materiálů, elektronickou cestou i osobní prezentací.

**Informace v tištěné formě** (především letáčky) naleznete na Magistrátu města Olomouc (oddělení péče o rodinu), ve vybraných školách, čekárnách lékařů, státních institucích a farnostech.

**Informace v elektronické podobě** jsou dostupné na našich webových stránkách www.maltezskapomoc.cz/olomouc v sekci „Naše služby a dobrovolnické programy“.

V případě zájmu můžete rovněž **kontaktovat kteréhokoli pracovníka** služby Doprovázení pěstounských rodin, jenž Vám poskytne nejen základní, ale i podrobné informace. A to buď telefonicky (kontakty naleznete na našich webových stránkách, nebo na letáčcích), osobně v kanceláři Maltézské pomoci, o. p. s., nebo na některé z veřejných akcí, na nichž naše organizace prezentuje své služby (Např. Den pro pěstounství, Parkurové závody pořádané nadací J&T aj.)

Pracovníci mají rovněž k dispozici i materiály určené pro děti, pomocí nichž dětem pomáhají vysvětlit, co je to náhradní rodinná péče, kým je doprovázející organizace a jak bude s rodinou pracovat.

**Odmítnutí zájemce o poskytnutí sociálně-právní ochrany**

Zájemci z cílové skupiny může být uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče z naší strany odmítnuto pouze v následujících případech: ¨

* Služba má nyní naplněnou kapacitu (v takovém případě může být zájemce zařazen do pořadníku).
* Byla-li zájemci v průběhu předchozích 12 měsíců vypovězena Dohoda o výkonu pěstounské péče pro závažné nebo opakované porušení povinností z ní plynoucích, nebo pro opakované maření sledování naplňování Dohody.

V případě, že by zájemce přišel pod vlivem návykových látek, nebo se choval agresivně, navrhnou mu pracovníci jiný termín setkání.

**Podpora přirozeného sociálního prostředí**

Většina **schůzek** s klienty probíhá v **přirozeném prostředí rodiny**, tedy v její domácnosti. Snažíme se respektovat právo na soukromí a na nenarušování přirozených vztahů, proto si domlouváme schůzky v rodině s časovým předstihem a akceptujeme rodinný režim.

Při plánování spolupráce usilujeme také o **podporu kontaktů dítěte s vrstevníky,** kdy společně s náhradní rodinou plánujeme volnočasové aktivity mezi vrstevníky nebo vlastní vrstevníkům (volnočasové kroužky, zájmová soustředění, sportovní pobyty, letní tábory aj.)

1x za měsíc pořádáme také **akce pro Rodiny s dětmi**, v letním období a v době jarních prázdnin preventivní prázdninový pobyt pro děti (letní, jarní/zimní tábor). Při těchto našich aktivitách mohou děti přijít do kontaktu s dalšími rodinami a mohou najít porozumění z prožívání podobné situace (některé děti se těžko uplatňují v kolektivech, proto se snažíme přizpůsobit dětský program individuálním jedincům, aby se mohl každý zapojit).

Ke spolupráci mohou být přizváni také **dobrovolníci**, kteří do rodiny docházejí a individuálně se věnují dítěti, dle stanovené zakázky, kterou může být pomoc se školním prospěchem, prostor pro sdílení, zažití zkušenosti přátelského vztahu, volnočasové aktivity. Schůzky mohou probíhat v domácnosti dítěte, venku (hřiště, parky, příp. muzea, bazény apod.), nebo v prostorách Maltézské pomoci.

Pro podporu sociálního fungování dítěte (potažmo jeho rodiny) v jeho přirozeném sociálním prostředí **spolupracujeme s dalšími institucemi** (OSPOD, školy, PPP, další pověřené osoby…), pokud klient se spoluprací souhlasí, ať při plánování aktivit nebo ve zprostředkování informací o pořádaných akcích.

Podporujeme rovněž **kontakty s užší (příp. širší) biologickou rodinou dítěte**, pokud není styk s konkrétní osobou soudně zakázán. Je-li omezen, je nutno postupovat v souladu se soudním rozhodnutím. Hlavní důraz klademe na zájmy dítěte. Aktivně zjišťujeme jeho názor, zároveň také respektujeme individuální situaci každé rodiny, z hlediska vztahů a míry kontaktů s biologickou rodinou. V případě zájmu kterékoli ze zainteresovaných stran (dítě, náhradní, nebo biologická rodina) o zprostředkování asistovaného kontaktu, plánujeme toto setkání s  náhradní i biologickou rodinou dítěte a pracujeme s postoji, motivací a názory zainteresovaných stran s ohledem na zájmy dítěte. Ke spolupráci je přizván i OSPOD. Realizace setkání může probíhat za naší přítomnosti, v přirozeném prostředí dítěte (tedy v rodině náhradní či domácnosti biologického rodiče nebo jiné blízké osoby). V případě potřeby zajištění neutrálního prostředí, lze využít prostor Maltézské pomoci, kde lze zajistit prostory bezpečné se zajištěním dostatečného soukromí při setkání.

**Personální zabezpečení**

Pěstounské rodiny, které mají uzavřenou dohodu o výkonu PP s Maltézskou pomocí, doprovází **klíčoví pracovníci**, kteří spolupracují s konkrétními rodinami, pomáhají jim řešit jejich situaci, naplňovat povinnosti a práva vyplývající z Dohody o výkonu pěstounské péče, poskytují výchovnou a poradenskou péči rodině, zprostředkovávají asistované kontakty aj. Klíčoví pracovníci musí splňovat požadavky dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů na pozici sociální pracovník a jejich pracovní náplň je uvedená v Organizačním řádu Maltézské pomoci.

Na realizaci služby se rovněž podílí **vedoucí centra**, který má oprávnění podepisovat uzavření, změny, nebo ukončení Dohody o výkonu pěstounské péče.

Do služby „doprovázení“ vstupuje i **sociální pracovnice**, která pomáhá s tvorbou standardů, s vyplňováním žádostí o dávky a formulářů a je schopna v případně akutní situace, kdy přijde klient bez domluvy, zajistit základní poradenství a zajistit krizovou pomoc.

Všichni pracovníci podílející se na personálním zabezpečení služby jsou pečlivě vybíráni, zaškolovaní a průběžně vzdělávaní, aby mohli poskytovat co nejkvalitnější služby našim klientům. Tyto postupy jsou konkrétně popsané v Organizačním řádu Maltézské pomoci.

Do spolupráce s rodinou může být rovněž zapojen **dobrovolník**, který se věnuje dětem v rámci volnočasových aktivit či doučování, a při souhlasu klienta i **stážisté** (studenti vykonávající praxi v naší službě). V obou případech jsou zapojené osoby vázané mlčenlivostí, dobrovolníci mají s naší organizací podepsanou dobrovolnickou smlouvu a procházejí zaškolením i průběžnými supervizemi/intervizemi.

**Dohoda o výkonu pěstounské péče**

Dohoda o výkonu pěstounské péče je veřejnoprávní smlouvou dle správního řádu, kterou uzavírá osoba pečující (pěstoun, poručník…) s pověřenou osobou (v našem případě Maltézská pomoc, o.p.s.). Základní procesní a obsahové náležitosti při uzavírání této dohody se řídí ustanovením §47b zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.

**Dohoda obsahuje:**

* Označení smluvních stran a identifikační údaje o dítěti/dětech svěřených do péče (jméno, datum narození, rozsudek soudu svěřující dítě do náhradní rodinné péče)
* Podrobnosti o osobě klíčového pracovníka (kontakt, informace o postupu při jeho změně či dlouhodobé pracovní neschopnosti, podávání stížností aj.).
* Informace o místě, času a formě spolupráce
* Práva a povinnosti osoby pečující podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů (viz níže)
* Práva a povinnosti doprovázející organizace (sledování naplňování dohody, návštěva rodiny minimálně 1x za 2 měsíce, právo hovořit s dítětem na neutrálním prostředí a o samotě
* Informace o době platnosti smlouvy, možnosti smlouvu vypovědět a závěrečná ustanovení.

**Práva a povinnosti pěstounů** vyplývající z dohody jsou:

* Právo na poskytnutí pomoci při zajištění krátkodobé péče o svěřené dítě
* Právo na čerpání respitní péče
* Právo na zprostředkování psychologické, terapeutické nebo jiné pomoci, a to alespoň jednou za 6 měsíců.
* Právo na zprostředkování povinného vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně (Maltézská pomoc pořádá vzdělávací kurzy pro pečující osoby, v případě zájmu může klient rovněž po domluvě se svým klíčovým pracovníkem využít vzdělávací nabídky jiné organizace. V takovém případě Maltézská pomoc uhradí toto vzdělání do konkrétně stanovené výše a klient je povinen po ukončení tohoto vydělávání doložit potvrzení o jeho absolvování).
* Povinnost udržovat, prohlubovat a rozvíjet sounáležitost dítěte s jeho biologickou rodinou a umožnit mu s ní kontakt, pokud soud svým rozhodnutím nestanovil jinak. Pečující osoby mají právo na pomoc při zajištění tohoto kontaktu.
* Povinnost pečující osoby spolupracovat s doprovázející organizací a informovat ji o všech podstatných skutečnostech.

Všechna práva a povinnosti jsou v Dohodě o výkonu pěstounské péče podrobně rozepsaná a pracovník je prochází se zájemci o uzavření dohody jak při podpisu Návrhu dohody o výkonu pěstounské péče, tak opakovaně při podpisu samotné Dohody o výkonu pěstounské péče.

**Postup při uzavírání Dohody o výkonu pěstounské péče**

Jestliže má pečující osoba zájem o uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče, kontaktuje některého z pracovníků služby, který si s ním sjedná schůzku, na níž zjistí zájemcovu zakázku a seznámí jej s návrhem Dohody. Jestliže se zájemce dohodne s pracovníkem na spolupráci, vyplní spolu návrh na Dohodu o výkonu pěstounské péče, který následně pracovník odešle spolu s žádostí o schválení příslušné pracovnici OSPOD. Dojde-li ke schválení návrhu, Maltézská pomoc uzavře se zájemcem Dohodu o výkonu pěstounské péče.

**Změny Dohody o výkonu pěstounské péče**

Jestliže dojde v průběhu poskytování služby k podstatným změnám ať už ze strany doprovázející organizace, nebo ze strany klientské rodiny, je třeba se vzájemně o těchto změnách informovat a uvést je do Dohody pomocí Dodatku k dohodě o výkonu pěstounské péče. Může se například jednat o následující případy:

* Změna klíčového pracovníka
* Změna pečující osoby (přibytí nebo odchod jedné z pečujících osob)
* Změna bydliště pečující osoby (V případě přestěhování se mimo oblast působnosti naší organizace musí pracovník uzavřít Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou doprovázející organizací.)
* Přijetí dalšího dítěte do péče

**Ukončení dohody o výkonu pěstounské péče**

Osoba pečující může Dohodu o výkonu pěstounské péče ukončit kdykoli a to i bez udání důvodů, ačkoli bychom za ně byli rádi, neboť nám pomohou zlepšovat kvalitu naší služby. Z naší strany (ze strany doprovázející organizace) můžeme Dohodu o výkonu pěstounské péče ukončit pouze v případech stanovených zákonem. Těmi jsou situace, kdy došlo k závažnému nebo opakovanému porušování povinností, ke kterým se osoba pečující zavázala v Dohodě o výkonu pěstounské péče, nebo k opakovanému maření sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče. Výpovědní lhůta činí 30 dní tak, aby mohlo dojít k efektivnímu uzavření spolupráce a pečující osoba měla dostatek času pro nalezení nové doprovázející organizace.

**Individuální plán spolupráce**

Individuální plán spolupráce je jedinečnou strategií, kterou pečující osoba vytváří spolu se svěřeným dítětem a klíčovým pracovníkem. V případ potřeby a zájmu dítěte je možné k procesu plánování přizvat i biologickou rodinu dítěte či pověřenou pracovnici OSPOD. V rámci tohoto plánu dochází ke specifikování cílů vyplývajících z uzavřené Dohody, individuálních potřeb náhradní rodiny, svěřeného dítěte a pečujících osob, z aktuální situace náhradní rodiny i sociálního šetření v domácnosti pečující osoby. Současně se rovněž čerpá z Individuálního plánu ochrany dítěte vypracovaného příslušnou pracovnicí OSPOD. Během spolupráce se zainteresované strany snaží o naplnění společně stanoveních cílů. K jejich vyhodnocování dochází nejpozději po 6 měsících, v případě potřeby či změny situace i častěji.

Klíčový pracovník společně s osobou pečující rovněž vypracovává **Vzdělávací plán**, který napomáhá k rozvoji kompetencí pečující osoby a zvyšování kvality výkonu pěstounské péče. Společně vyberou oblast, na kterou je potřeba se zaměřit, a následně i vzdělávací kurzy či jiné formy vzdělávání (četba literatury, náslech zvukového záznamu přednášky, film, individuální odborná konzultace aj.) dle dostupné nabídky a individuálních možností klienta. Pečující osoba je povinna splnit 24 hodin vzdělávání během jednoho kalendářního roku. V případě, že klient uzavře dohodu o výkonu pěstounské péče s Maltézskou pomocí v průběhu kalendářního roku, vypočítá klíčový pracovník poměrný počet hodin vzdělávání pro daný kalendářní rok. Plán je s klientem průběžně vyhodnocován popř. měněn dle aktuální situace v rodině.

Klíčový pracovník společně s pečující osobou rovněž evidují **Čerpání respitní péče** během daného roku, a to s ohledem jak na záliby a individuální potřeby/možnosti dítěte, tak i potřeby pečující osoby. Plán je s klientem průběžně vyhodnocován popř. měněn dle aktuální situace v rodině.

Klíčový pracovník rovněž spolupracuje s konkrétním pracovníkem OSPOD, který byl náhradní rodině přidělen. Jednou za 6 měsíců předává klíčový pracovník tomuto orgánu písemnou zprávu o naplňování Dohody o výkonu pěstounské péče a aktuální situaci v rodině. Klienti jsou s obsahem této zprávy seznámení. OSPOD má rovněž právo vyžádat si zprávu v případě potřeby i kdykoli v průběhu spolupráce mimo toto pravidelné období.

Veškeré podrobnosti týkající se plánování s klientem a Dohody o výkonu pěstounské péče jsou detailně zpracovány ve standardech Doprovázení pěstounských rodin popř. v Dohodě o výkonu pěstounské péče.

**Předávání informací**

Předávání informací o průběhu sociálně první ochrany a naplňování plánu ochrany dítěte probíhá v několika rovinách, vždy však s ohledem na práva dítěte i náhradní rodiny.

První rovinou je komunikace s náhradní rodinou a dítětem v pěstounské péči, která probíhá minimálně jednou za dva měsíce, v případě potřeby častěji. Klíčový pracovník má právo hovořit s jednotlivými členy o samotě.

Druhou rovinou je komunikace s biologickou rodinou, která může pobíhat v případě zájmu dítěte a dle aktuální situace, a to pouze za předpokladu, že tato komunikace není v rozporu se soudním rozhodnutím.

Třetí rovinou předávání informací je komunikace s OSPOD. Ta má formu pravidelných psaných zpráv zaměřených na výkon sociálně-právní ochrany dítěte a dodržování dohody o výkonu pěstounské péče, které je klíčový pracovník povinen předávat OSPOD dvakrát do roka, v případě žádosti OSPOD častěji. OSPOD má možnost vyžádat si rovněž ústní, telefonické či elektronické podání zprávy o aktuálním dění v rodina. O obsahu těchto zpráv je klient vždy informován.

Předávání informací o rodině může probíhat rovněž mezi pracovníky služby v rámci intervize, či supervize, stanovení zastupujícího pracovníka či předávání rodiny novému klíčovému pracovníku. Všichni pracovníci jsou vázaní mlčenlivostí a to i po skončení jejich pracovní smlouvy.

Další rovinou je předávání informací jiným orgánům veřejné moci (např. policie, soud…), který je oprávněn tyto informace získat. I v tomto případě klíčový pracovník informuje klienta.

Klíčoví pracovníci mohou za písemného souhlasu klienta požádat o informace související s řešením aktuální rodinné situace i další zainteresované subjekty, jako např. školy, pedagogicko-psychologické poradny aj.

Ačkoli jsou všichni pracovníci služby vázáni mlčenlivostí, mají oznamovací povinnost.

**Změna situace**

Náhradní rodinná péče s sebou může nést řadu situací a změn, které významně zasáhnou do života rodiny. Na některé z nich se lze v rámci individuálního plánování připravovat systematicky. Mezi tyto změny patří např. Změna školy a výběr povolání, stěhování, dosažení zletilosti dítěte, změna klíčového pracovníka, Umístění dítěte do ústavní péče popř. na výchovný pobyt, návrat dítěte do biologické rodiny, rozvod pěstounů či přijetí dalšího dítěte do náhradní rodiny aj. Během tohoto procesu pracovník podporuje náhradní rodinu ve změně, která je pro dítě důležitá a v jeho zájmu. V zásadních změnách, u kterých je nutný souhlas zákonného zástupce, pracovník spolupracuje i s touto osobou do té míry, nakolik to vyžaduje aktuální situace v rodině

Náhradní rodina se však může setkat i s významnými změnami, na které se připravit nelze, jako je tomu v případě náhlé hospitalizace či úmrtí pěstouna, zrušení pěstounské péče na základě předběžného opatření aj. V takových případech klíčový pracovník poskytuje rodině podporu, pomáhá rodině hledat další navazující pomoc a odborníky, v případě potřeby zprostředkuje krizovou pomoc a dále postupuje podle vnitřních pravidel služby a aktuální situace v rodině.

Jestliže se situace náhradní rodiny změní, je povinná informovat o této změně svého klíčového pracovníka.

**Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany**

Maltézská pomoc zpracovává o zájemcích o službu i klientských náhradních rodinách informace, které jsou pro poskytování Sociálně-právní ochrany dětí nezbytné. Dokumentaci o spolupráci klíčoví pracovníci vedou jak v tištěné, tak v elektronické podobě. Osobní spisy klientů jsou zabezpečeny a kromě pověřených sociálních pracovníků, vedoucího služby, pracovníků inspekce a samotných klientů nemá nikdo právo nahlížet do těchto informací. Zákonnému zástupci dítěte svěřeného v péči je v případě jeho zájmu k dispozici výpis z dokumentace týkající se pouze dítěte s vynecháním citlivých informací, které by mohly narušit vztah zákonného zástupce a daného dítěte. Zájemci o službu Doprovázení i klienti jsou informování o tom, jaké osobní a citlivé údaje o nich evidujeme.

**Vyřizování a podáván stížností**

Právo stěžovat si mají všichni naši klienti, se kterými je uzavřená Dohoda o výkonu pěstounské péče. O právu stěžovat si jsou informování při podpisu dohody a tyto pravidla jsou jim předána v písemné podobě (dokument nazvaný „Stížnosti“) Podrobné informace, termíny, postupy i kontakty jsou rovněž veřejně dostupné na našich webových stránkách http://www.maltezskapomoc.cz/admin/files/ModuleCentrumText/71/pravo-stezovat-si-mp.pdf

Stížnosti chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

**Zvyšování kvality sociálně-právní ochrany**

Kvalita poskytované služby a spokojenost nejen našich klientů, ale i zaměstnanců, dobrovolníků, orgánu OSPOD a dalších spolupracujících subjektů je pro nás velice důležitým prvkem. Proto systematicky pracujeme na zjišťování spokojenosti a zvyšování kvality služby. Spokojenost zainteresovaných stran zjišťujeme nejčastěji skrze aktivní zjišťování názorů a spokojenosti, rozhovory, dotazníková šetření, přijímání zpětné vazby, hodnocení individuálního plánu spolupráce a individuálního plánu ochrany dítěte i evidování a následné řešení stížností a připomínek. Díky těmto nástrojům i pravidelným poradám a supervizím týmu se nám rovněž daří zvyšovat i kvalitu služby.