

**Pověřená osoba k výkonu pěstounské péče**  
**„Dětský úsvit“, z. s.**  
Sídlo: Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01  
Zastoupená: Bc. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku  
IČO: 07111223  
Bankovní spojení: 284282387/0300

**kontaktní místo:**  
Kamenná 40, Cheb 35002

## **Standard č. 4**

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

*Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně.*

*Vypracovala:*

*Bc. Sonia Sudimacová – předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s., sociální pracovník  
Spolupracoval tým pracovníků.*

## Principy:

- Transparentní a aktuální informovanost o službě

**Způsob informování o sociálně - právní ochraně** je základním pilířem pro poskytování kvalitní služby. Ani nejpodrobnější písemný materiál nemůže nahradit osobní kontakt.

## Informace zájemcům, cílové skupině i veřejnosti předáváme formou:

- ústní - rozhovory a konzultace, besedami a přednáškami pro veřejnost, pořádáním osvětových a společných akcí pro veřejnost /např. „Probouzení berušek“, „Tvořivé dílničky berušky Milušky“/ prezentacemi - workshopy /např. akce „Dětský úsvit“)
- písemnou formou: občasník „Noviny berušky Milušky“, letáčky, dotazníky, mediální výstupy v místním tisku, webové stránky, FB, emailová korespondence, informace na nástěnkách, vlastní edukační publikace.
- projekt „Zahrada dětství“
- výstavy

## Nabízíme:

Kvalitní personální zajištění – záruka profesionality.

Flexibilní a včasné předávání a přijímání informací – aktualizace a reflexe změn.

Kontinuální zpětná vazba mezi pracovníky a cílovou skupinou, ale i veřejností.

## **Kritérium 4a:**

**Pověřená osoba informuje cílové skupiny srozumitelným způsobem o poskytování sociálně – právní ochrany pověřenou osobou.**

Jednání s cílovou skupinou o sociálně - právní ochraně je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi ní a pověřenou osobou.

Základem pro poskytování adekvátního a dostatečného množství informací vedoucí k vzájemné důvěře, je důkladná **znalost** cílové skupiny a **jejích potřeb**. Toto je důležité pro porozumění a vzájemné prolnutí představ cílové skupiny, s možnostmi nabídky ze strany pověřené osoby. Klíčovou roli hraje správná, tj. srozumitelná komunikace.

V písemné i ústní formě sdělujeme informace se zaměřením na **zohlednění věku a sociálního statusu**. Celkové schopnosti porozumění daného jedince z cílové skupiny /nebo zájemce/.

Komunikace ze strany pracovníků je srozumitelná, vždy se zeptáme, zda jedinec z cílové skupiny /zájemce/ danému sdělení porozuměl, jak ho vnímá. Pro **názornou ilustraci** máme připraveny i fotografie např. z našich akcí a tvůrčích aktivit, včetně kroniky.

Jednání se zájemcem o službu je ukončeno uzavřením spolupráce, tj. uzavřením Dohody o výkonu pěstounské péče. V opačném případě odmítnutím spolupráce.

Pověřená osoba jedná v souladu se standardy kvality, vnitřními pravidly, etickým kodexem a metodickými pokyny, podle kterých informuje cílovou skupinu o poskytování sociálně - právní ochrany srozumitelným způsobem. Předpokladem je nezahlcovat přemírou informací a vystihnout podstatu obsahu.

**Pověřená osoba projednává** /formou vzájemné partnerské diskuze/ s cílovou skupinou možnosti, požadavky, očekávání, představy a cíle.

### **Pověřená osoba informuje transparentně o své činnosti a působení:**

- na aktualizovaných webových stránkách
- distribucí informačních letáků
- osobní prezentací
- vzdělávacími aktivitami – přednáškami a semináři
- v denním tisku
- rozhlasových médií – regionálním zpravodajství
- propagačními materiály
- nástěnkami
- publikacemi

### **Informujeme o tom:**

- **kdo jsme** – název naší služby a organizace
- **komu je naše služba určena** - jaké cílové skupině, jaké služby můžeme nabídnout, co konkrétně děláme – tj. naše činnost  
/uzavírání dohod, doprovázení pěstounských rodin, služby pečujícím osobám, pořádání osvětových akcí apod./
- **jakým způsobem tak činíme a proč** /konkrétní popis, postup, kroky dané činnosti/.

Nedílnou součástí je **předání kontaktů** - v písemné formě /na koho – kontaktní osoba, kde - adresa, jak – mobil, webové stránky, email,../, na které se mohou obracet.

To, zda jsou **informace pro cílovou skupinu srozumitelné**, si ověřuje pověřená osoba formou diskuze, konzultací, dotazníkovou akcí. Rovněž jsou pracovníci služby v úzkém styku s přílišným OSPOD a jinými institucemi, kde získávají zpětnou vazbu na působení své činnosti a na vhodný způsob informovanosti.

### **Informace předáváme a sdílíme způsobem:**

- pravidelných návštěv klíčových pracovníků v rodinách, které jsou rovněž zdrojem cenných informací a dokladují sdílenou zpětnou vazbu.
- setkávání v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s.
- prostřednictvím webových stránek, emailu, telefonu
- při prezentacích, osvětových akcích, workshopech, besedách, v médiích apod.

Kdykoliv jednáme s někým z cílové skupiny, je tento **kontakt /forma i obsah/ zaznamenán**.  
Související dokument: „Záznam z konzultace“; „Průvodce“.

Kdykoliv nás osloví **zájemce o NRP** - pěstounskou péči je tento kontakt přenesen a **zaznamenán do elektronického systému krajskému úřadu Karlovarské ho kraje**, který byl za tímto účelem vytvořen /vyhledávání osob vhodných stát se pěstouny - viz. kampaň: „Staňte se pěstounem“/.

Záznam může vytvořit kdokoli z klíčových pracovníků, ale platí, že kontakt bude předán předsedkyni zapsaného spolku Bc. Sonie Sudimacové /koordinovanost přenosu informací/.

## Pravidla komunikace

### Styl a způsob jednání:

**Forma a tempo jednání musí být přizpůsobeno** schopnostem cílové skupiny. Proto jsou používány jednoduché, kratší věty bez odborných výrazů a cizích slov. Pokud je při jednání patrná ztráta koncentrace, je zmírněno tempo, případně udělána krátká přestávka.

**Pracovník průběžně zjišťuje**, zda mu dotyčný z cílové skupiny porozuměl, pomocí dotazů získává od něj zpětnou vazbu. Nejen u osob s problémy komunikace mohou být používány i obrázky a fotografie.

Je třeba vzít v potaz, že se u cílové skupiny mohou vyskytnout i **jedinci s handicapem** či negramotní. V tomto případě je zejména nutno vše pečlivě a řádně vysvětlit, několikrát i velmi pomalu opakovat a vždy si ověřit formou dotazu na dotyčného, zda sdělenému rozuměl. Je třeba ponechat dostatek času a prostoru na komunikaci a na postupné „vstřebání“ informací.

V případě potřeby je **povolán tlumočník** či je oslovena spolupracující organizace, která má danou cílovou skupinu, nebo je **osloven odborník**, který s daným handicapem má zkušenost. Potřebné kontakty mají k dispozici všichni klíčoví pracovníci.

Vždy **poskytneme** pro dotyčného z cílové skupiny **prostor** tak, aby mohl vyslovit svůj vlastní názor, nic **nebagatelizujeme**. Nedáváme najevo neúctu či snížený respekt a to ani nonverbálním projevem.

**Na setkání s veřejností** /min. jedenkrát ročně: akce „Dětský úsvit“/ si ověřujeme formou konzultací, zda jsou naše informace srozumitelné, zda naše letáčky a webové stránky jsou přehledné, zajímavé, informační obsah dostačující.

**Při setkání s cílovou skupinou** se tak děje pravidelně /tj. návštěvy klíčových pracovníků v rodinách, dále při vzdělávacích aktivitách, akcích apod./.

Všechny **informační písemné materiály** jsou pravidelně kontrolovány, aktualizovány, rovněž tak i webové stránky. Pravidelná je i distribuce letáčků, min. jeden krát za půl roku.

### **Kritérium 4b**

**Pověřená osoba má písemně zpracována pravidla a postupy stanovující kdy lze cílové skupině poskytnutí sociálně právní ochrany odmítnout. Tato pravidla nesmí být diskriminující.**

Se zájemcem o poskytování služby z řad cílové skupiny se vždy vede rozhovor, ve kterém je přiblížena náplň a činnost z naší strany. Rozhovor vede buď vedoucí či některý jiný sociální pracovník, který je jednáním pověřen.

V první řadě vždy pečlivě **vyslechneme zájemce**, jeho představy, očekávání a **zodpovíme jeho dotazy** a to formou osobního jednání přímo v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s. tak, aby si zájemce mohl udělat konkrétní představu o způsobu a rozsahu naší činnosti, tj. kromě propagačních materiálů viděl i prostory našeho zařízení, ukázkou aktivit a akcí /např. kroniku/.

Ne vždy končí jednání uzavřením spolupráce, tj. sepsáním Dohody o výkonu pěstounské péče.

**Zájemce totiž může být odmítnut** a to z níže uvedených důvodů. O odmítnutí zájemce rozhoduje vedoucí služby.

**O odmítnutí zájemce se vede písemný záznam**, kde jsou uvedeny všechny rozhodné skutečnosti /tj. iniciály žadatele, datum jednání, důvod odmítnutí/. Tyto záznamy jsou uloženy v kanceláři vedoucí služby.

### **Odmítnutí poskytnutí sociálně - právní ochrany:**

#### **Kdy:**

- pečující osoba má dosud platně uzavřenu Dohodu o výkonu pěstounské péče s jinou organizací
- rozsudek/usnesení nenabyl právní moci o svěřeni dítěte do péče/poručnictví
- pečující osoba je z jiného kraje, kam působnost „Dětského úsvitu“, z. s. nedosahuje
- pečující osoba odmítla uzavřít Dohodu o výkonu pěstounské péče
- pověřená osoba neposkytuje druh služeb, o které pečující osoba žádá /např. úklid domácnosti, donáška jídla/
- pečující osoba trvale žije mimo ČR
- kapacita služby je aktuálně na maximu tj. nelze uzavřít novou dohodu

V případě odmítnutí je **vysvětlen důvod odmítnutí** a **doporučena jiná služba** - jiný poskytovatel služby (vhodnější), jiná pověřená osoba či jiná komerční služba.

Vždy jsou však srozumitelnou formou poskytnuty veškeré informace k tomu, aby cílová skupina věděla, co konkrétně a za jakých podmínek lze v oblasti sociálně - právní ochrany poskytnout.

#### **Kdo:**

- vedoucí služby – Bc. Sonia Sudimacová.

### **Kriterium 4c**

**Pověřená osoba zveřejní způsobem umožňující dálkový přístup či jiným vhodným způsobem pravidla a postupy jí vytvořené za účelem naplnění těchto standardů kvality sociálně - právní ochrany při poskytování sociálně – právní ochrany**

### **Pro snadnou informovanost veřejnosti jsou využívány:**

- internetové stránky - [www.detskyusvit.cz](http://www.detskyusvit.cz)
- facebook
- občasník „Noviny berušky Milušky“

### **Na internetových stránkách jsou zveřejněny:**

- **Nabídky služeb pro rodiny:**
  - vzdělávací a terapeutické služby
  - doprovázení náhradních rodin
  - poradenské služby
  - aktivity pro pěstouny a děti svěřené do PP
  - vzdělávací programy

- **Odkazy na:**
  - veřejného ochránce práv
  - informační portál pro orgány sociálně-právní ochrany dětí
  - MPSV
  - dokumenty
  - kontakty
  - připravované akce přednášky.

**Aktuální pozvánky** jsou umístěné transparentně **na nástěnce** na adrese kontaktního místa, pozvánky jsou rovněž zasílané přímo **poštou rodinám**, které mají uzavřenu dohodu o výkonu PP s „Dětským úsvitem“, z. s., pozvánky jsou umístěny i na [www.detskyusivt.cz](http://www.detskyusivt.cz), na facebooku, případné články zveřejněné v místním tisku, popř. v občasníku „Noviny berušky Milušky“.

Další možnost je posílání pozvánek **pomocí fota** pozvánky přímo **na mobil** daného klienta, popř. **emailem**.

Pověřená osoba má své webové stránky i facebook, na kterých průběžně doplňuje a pravidelně aktualizuje sdělované informace.

Zpracováno ke dni: 10. 10. 2018

-----  
předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.