

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

Standard č. 2

Ochrana práv a oprávněných zájmů

Aktualizace jednotlivých dokumentů probíhá průběžně.

Vypracovala:

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

Kritérium 2a

- 1. Pověřená osoba důsledně dodržuje lidská práva a svobody, zejména práva dětí včetně práva na soukromí, důstojnost a rodinný život.**
- 2. Pověřená osoba má písemně stanovena pravidla pro předcházení porušování základních práv a svobod, zejména má stanoveny mechanismy k nápravě a postupy vůči zaměstnanci, který by se porušení práv a svobod dopustil.**
- 3. Pověřená osoba vždy zjišťuje zájem dítěte a přikládá mu váhu.**

Premisa: *Každé dítě a mladý člověk by měli žít v láskyplném prostředí, kde se jim dostává náležitě podpory a ochrany, a které umožňuje maximální rozvíjení jejich potenciálu. Zejména u dětí, které vyrůstají v neadekvátní péči nebo bez rodičovské péče, hrozí riziko, že budou o takové podnětné prostředí ochuzeny. Náhradní rodinná péče - pěstounská péče může být cestou jak úspěšně předejít sociálnímu osiřeni těchto dětí.*

Dodržování základních práv a svobod osob z cílové skupiny je **základním předpokladem kvalitního výkonu sociálně-právní ochrany.**

„Dětský úsvit“, z. s. jako pověřená osoba dbá na to, aby **všichni její zaměstnanci** v rámci své činnosti důsledně chránili práva klientů, zejména dětí.

Základním předpokladem dobré praxe je uplatňovaný **respekt** k právům a názorům osob z cílové skupiny, znalost **prevence** porušování práv a v případě jejich porušení znalost **mechanismů** vedoucí k nápravě.

V obecné rovině vychází ochrana práv osob ze základních právních předpisů, jimiž jsou:

- Listina základních práv a svobod
- Občanský zákoník
- Deklarace práv dítěte
- Úmluva o právech dítěte – zákon č. 104/1991Sb., v platném znění
- Evropská úmluva o výkonu práv dětí
- Ústava ČR
- ZSPOD – zákon o sociálně-právní ochraně dětí

Znalost lidských práv /zejména práv dětí/ mezi zaměstnanci pověřené osoby je jednou z podmínek pro jejich dodržování.

„Dětský úsvit“, z. s. z těchto základních norem vychází a aplikuje je s ohledem na vlastní činnost.

Ochrana práv uživatele

Ochranou práv uživatele se rozumí:

- poskytovat **odborné, kvalifikované informace**, které mohou pomoci řešit situace osob z cílové skupiny
- přistupovat ke klientům **bez předsudků**, při zajištění **rovného přístupu** ke všem osobám
- dbát o zvýšenou pozornost při komunikaci s cílem **předávat informace** takovou formou, aby jim uživatel vzhledem ke své rozumové vyspělosti porozuměl a byla **zachována jeho důstojnost**
- pokud sociální pracovník zjistí, že vhodnější formou pomoci by mohl být **jiný odborný pracovník**, se souhlasem klienta kontakt zajistí.

Sociální pracovník má za cíl **uchování nebo zpětné začlenění klienta do životních podmínek** tak, aby tyto byly srovnatelné s podmínkami jiných nevyloučených občanů.

Sociální pracovník přizpůsobuje svoji činnost tak, aby **předcházel situacím**, které vedou k porušování práv pečujících osob, zejména dětí svěřených do pěstounské péče.

Sociální pracovník za účelem ochrany práv klienta klade důraz na **preventivní programy**, které napomáhají ke zvýšení informovanosti uživatelů tak, aby se zbytečně nedostávali do situací, které mohou vést k sociální vyloučenosti.

Ochrana práva uživatele je rovněž zajištěna **právem stěžovat si**. Postup podávání stížností je samostatně řešen.

Související dokument:

Standard č. 14. Vyřizování a podávání stížností.

S pravidly pro podávání stížností je pečující osoba seznámena při podpisu dohody o výkonu pěstounské péče, klient si je může rovněž vyžádat u kteréhokoli sociálního pracovníka „Dětského úsvitu“, z. s.

Uživatel služby může využít i schránku pro podání anonymní stížnosti, která je umístěna ve vstupní místnosti kontaktního místa „Dětského úsvitu“, z. s.

Sociální pracovníci

Sociální pracovník v rámci ochrany práv a svobod:

- **zjišťuje** a přikládá váhu názoru dítěte
- **chrání** dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním
- **zná postup** při zjišťování jednání, jak ze strany biologických rodičů či jiné osoby odpovědné za výchovu
- **zná pravidla** vymezující možný střet zájmů pracovníků služby a dětí svěřených do pěstounské péče a rodin
- **zná mechanismy** nápravy v případě, že došlo k jejich porušení, které slouží jako vodítko v praxi

Základní preventivní mechanismy pro předcházení porušování práv uživatelů:

- průběžné **vzdělávání** sociálních pracovníků
- procházení formou **supervizí**
- metodické **porady**
- **konzultace** s vedoucí služby, pracovním týmem

Všichni zaměstnanci jsou **v rámci přijímacího řízení seznámeni se Standardy kvality, včetně mechanismů pro předcházení porušování práv uživatelů služby**. Toto seznámení provádí předsedkyně spolku.

Sociální pracovník v rámci ochrany práv a svobod klienta nesmí:

- **ovlivňovat rozhodnutí uživatele** při řešení své situace
- **vstupovat do obydlí uživatele bez zaklepání** či jiného domluveného signálu
- **přicházet za uživatelem v kteroukoli dobu** bez předchozí domluvy
- **neinformovat uživatele o jeho právech** rámci poskytování služby, a to s ohledem na zdravotní stav, sociální situaci a schopnost uživatele
- **předávat informace třetím osobám** bez vědomí a souhlasu pečující osoby
- **shromažďovat citlivé osobní údaje** bez předchozího informovaného souhlasu uživatele
- **pořizovat fotografie dětí** svěřených do pěstounské péče při společných akcích „Dětského úsvitu“, z. s., které by vedly k jejich identifikaci

Oblast možných porušení práv ze strany sociálního pracovníka:

- **zneužití postavení sociálního pracovníka** – záměrná manipulace, absence skutečného autentického zájmu o problémy cílové skupiny
- **nedostatečné mapování potřeb cílové skupiny** - pomoc a podpora neodpovídá aktuálním potřebám cílové skupiny
- **zneužívání důvěry pěstounských rodin a všech jejích členů**
- účelové používání citlivých osobních údajů /svěřené důvěrné informace jsou manipulujícím nástrojem/
- **podjatost** sociálního pracovníka vůči rodině
- **zatajování informací** ve prospěch rodiny
- **střet zájmů** sociálního pracovníka poskytujícího poradenskou pomoc a uživatele /při čerpání služby může dojít i ke střetu mezi uživatelem a okolím uživatele, rodinnými příslušníky apod./

Související dokument:

Standard č. 1 – Cíle a způsoby činnosti pověřené osoby

Předcházení porušování práv ze strany sociálního pracovníka:

- **vyvaruje se** jakéhokoliv hodnocení /souzení, etiketizace – nálepkování/
- **zná dobře problematiku**, ve které se pohybuje, tzn. pracuje a aktivně využívá nejen znalosti Standardů kvality služeb, ale i svých dalších odborných zkušeností, dovedností, znalostí, jedná **profesionálně**
- **vytváří vhodné podmínky** pro kontakt s cílovou skupinou – vytváří bezpečný rámec komunikace a atmosféru důvěry, jedná **empaticky**, asertivně, konstruktivně
- pracovník „Dětského úsvitu“, z. s. si je vědom své **role**, dokáže udržet **hranice** vztahu s cílovou skupinou, odhadnout jejich i své reálné možnosti, respektovat je a vyvarovat se role sebeobětování
- **aktivně naslouchá**, svědomitě a řádně plní sjednané úkony a celkově sdílí a napomáhá **naplňovat cíle**, přání a očekávání, které cílová skupina ve vztahu ke službě má
- umí správně používat svou osobnost ve prospěch cílové skupiny

Postup řešení při porušení práva uživatele služby:

- **identifikace** situace možného porušení práva
- **zvážení**, zda opravdu došlo k porušení práva
- **hledání hranice**, kde – kdy – jak - čím přesně došlo k porušení práva
- **hledání konkrétního opatření**
- **zápis situace** a přijatého opatření
- **ověřování účinnosti** opatření v praxi

Každá takováto situace, po písemném zdokumentování, je **kazuisticky zpracována**.

V kazuistice se uvede:

- **kdo, kdy, kde, jak, čím** a proč způsobil svým jednáním, přístupem či vystupováním ohrožení či porušení práva
- v čem konkrétně dané ohrožení či porušení spočívá, co bylo jeho **příčinou**

Nutné je **situaci vylíčit pravdivě**, bez subjektivních vjemů.

Všechny kazuistiky jsou konzultovány v rámci **pracovních porad** s celým pracovním týmem. Všichni přítomní pracovníci mají právo se k situacím **vyjádřit, sdělit své názory, stanoviska**, popř. předložit **návrhy řešení**. Každý pracovník může mít na vzniklou situaci zcela odlišný názor, je třeba objektivně vyhodnotit všechny věcné argumenty.

Pro řešení složitějších případů volíme sestavení tzv. „**Balintovské skupiny**“, popř. zvolíme formu **supervize**.

Kazuistiky jsou zakládány u vedoucí v kanceláři „Dětského úsvitu“, z. s. Havlíčkova 1803/2, Cheb.

Z návrhů a podnětů, které vyplynou z diskuze pracovního týmu, se vybere buď **forma doporučení**, jak se příště takové situaci vyvarovat, jak jí předejít či již **konkrétní návrh řešení, ponaučení se**.

Náprava vyplývající pro sociálního pracovníka z porušení práv uživatele:

Sociální pracovník, který porušil právo klienta, se klientovi **osobně omluví**. Omluvu může klient požadovat i od vedoucí služby v případě, že byla mezi klientem a klíčovým pracovníkem narušena důvěra. Následně může dojít i k **výměně klíčového pracovníka**.

Zaměstnanec může využít k **osobnímu zpracování situace** - intervize, supervize, konzultaci s vedoucí služby, vzdělávání v oblasti porušení práva.

Následky vážného porušení práv či svobod ze strany sociálního pracovníka:

/např. jednání v rozporu s dobrými mravy, porušení etického kodexu, nebo vnitřních předpisů apod./

- pracovně - právní /napomenutí, důtka až výpověď/
- správní řízení /přestupek/
- občansko - právního řízení /ochrana osobnosti/
- trestně - právní rovina/např. trestní čin pomluvy/

Pečující osoby

S cílem seznámení pečujících osob s jejich právy vydává organizace „Dětský úsvit“, z. s. edukačně-osvětově publikace pod názvem: „**Rodičovská akademie**“.

Jedná se o osvětový cyklus zaměřený na šíření právního povědomí pěstounů a široké veřejnosti.

Publikace obsahují např. téma:

Sociálně právní ochrana dětí, Náhradní rodinná péče, Pěstounství, Úmluva o právech dítěte, Citová vazba, Trauma, Dětské potřeby, Rodičovskou zodpovědnost, Děti, mladiství x zákony; další, nová témata a publikace se stále aktuálně doplňují/vytváření – dle aktuálních potřeb, požadavků pěstounů + nové výzkumy a trendy.

Jednotlivé články, které jsou posléze součástí publikací jsou průběžně umístovány rovněž i na facebooku DÚ, kde se s nimi seznamují jak pěstouni, tak široká veřejnost.

Práva pěstounských rodin:

- právo na ohleduplnost a **odbornou podporu** sociálních pracovníků prováděnou vždy s přihlédnutím k **individuálním potřebám** pěstounských rodin
- právo na poskytnutí **informací**
- právo **dobrovolně uzavřít** dohodu o výkonu pěstounské péče s pověřenou osobou
- právo na podepsání dohody s **jinou doprovázející osobou**, bez udání důvodu
- právo na etický a **nediskriminační přístup** pracovníků
- právo na **respektování** důstojnosti a názorů
- právo **přizvat si** k rozhovoru a k jednání **blízkou osobu**
- právo na **vlastní výběr aktivit** a programů v souvislosti s doprovázením
- právo na **ochranu osobních údajů**
- právo **nahlédnout do své dokumentace**, kterou o nich vede „Dětský úsvit“, z. s.
- právo **podat stížnost** a současně právo na nestranné posouzení stížnosti k řešení
- právo na **soukromí a svobodu** pohybu
- právo na **bezplatné poradenství**
- právo na osobní a **rodinný život** /nenarušování soukromí pověřenou osobou, podporu při kontaktech s biologickými rodiči dítěte, blízkou osobou rodiny/
- právo se **svobodně rozhodnout**
- právo **uplatňovat vlastní vůli** při řešení své situace
- právo na ochranu **sdělených informací**
/tyto informace se nesmí dále sdělovat bez souhlasu a vědomí pěstounských rodin/
- právo na **zachování individuálního přístupu**
- právo na **změnu klíčového pracovníka**
- právo na **zprostředkování pomoci jiných odborníků a institucí**

Možné porušování práv dospělých uživatelů služby:

- **právo na ochranu osobních dat**
 - *osobní údaje uživatelů jsou shromažďovány a zpracovávány v souvislosti s evropským nařízením na ochranu osobních údajů GDPR /General Data Protection Regulation/.*

Osobní údaje uživatelů jsou **shromažďovány a zpracovávány v rozsahu**, v jakém je uživatel služby v souvislosti s uzavřením dohody o výkonu pěstounské péče poskytl „Dětskému úsvitu“, z. s. v souladu s **platnými právními předpisy či k plnění zákonných povinností.**

Osobním údajem, který je evidován klíčovým pracovníkem doprovázející organizace je:

- jméno pečující osoby a dítěte svěřeného do pěstounské péče
- datum narození
- adresa bydliště
- číslo mobilního telefonu

Nepřípustné je shromažďování nadbytečných údajů o rodině nebo jejich zveřejňování.

Správce osobních údajů je:

„Dětský úsvit“, z. s.

Pod Lipami 223/5, Františkovy Lázně 351 01

IČO: 07111223

zastoupený: Mgr. Soniou Sudimacovou – předsedkyní zapsaného spolku

Pečující osoby jsou oprávněny **nahlížet do své spisové dokumentace**. Jsou oprávněny žádat o pořízení kopie ze spisu.

Související dokumenty:

Standard č. 13 „Dokumentace o výkonu sociálně – právní ochrany“

Příloha č. 1 ke Standardu 13

Zaměstnanci „Dětského úsvitu“, z. s. jsou povinni:

- **zachovávat mlčenlivost** o údajích týkajících se pěstounských rodin
- **právo na listovní tajemství**
 - *klíčový pracovník nikdy neotevřít a nečte jemu neadresované formuláře, dopisy, nepůjčuje si PC, které je ve vlastnictví rodiny*
- **právo uživatele na soukromí**
 - *klíčový pracovník **nevstupuje do domácnosti** bez přítomnosti a svolení osob pečujících a dětí, po bytě se pohybuje pouze na vyzvání přítomných*
 - *při **jednání v kanceláři** pověřené osoby je rovněž **dodržováno právo na soukromí** a v přítomnosti dalšího zaměstnance v kanceláři je klientovi nabídnuta možnost jednání o samotě*
 - *je **respektováno právo pečujících osob i dětí** rozhodnout se, zda v případě náhodného setkání na veřejnosti se budou k zaměstnanci pověřené osoby hlásit či nikoliv*

V případě, že pečující osoba opakovaně **neumožní vstup do své domácnosti**, klíčový pracovník požádá o součinnost místně příslušné oddělní sociálně-právní ochrany.

- **právo na důstojnost**
 - *klíčový pracovník **jedná profesionálně** – nenadřazuje se, nepoužívá vulgarismy, nevhodné výroky, situace nezlehčuje, nepoužívá jiná nevhodná neverbální vyjádření, familiárnost, odtazitost, nerespektování citlivých témat rodiny (sex, náboženství, zdravotní stav apod.)*

Nevhodná komunikace /ponižování/, nerespektování názoru pečující osoby/osoby v evidenci, prosazování zájmů pracovníka organizace nebo šíření informací o rodině, získávání informací z dalších zdrojů /např. od sousedů, v zaměstnání/ lze hodnotit jako porušení práva na lidskou důstojnost.

Pečující osoby/osoby v evidenci i děti jsou při jednání brány jako **rovnocenní partneři**, jsou **respektovány jejich názory** a připomínky.

Sociální pracovníci jsou při komunikaci s pěstouny/osobami v evidenci **vstřícní**, jejich **problémy nebagatelizují**, nesnižují jejich váhu.

V kontaktu zachovávají **pravidla slušného jednání**.

- **právo na rodinný život**
 - *pěstounské **rodiny jsou podporovány v jejich fungování**, klíčový pracovník je nápomocen řešit problémy, které v rodině nastanou, kdy rodinné prostředí přestane být fungující a podporující zdravý vývoj dítěte*
- **právo na zprostředkování pomoci jiných odborníků a institucí**

- **klient se svěří, že byl napaden partnerem**, klíčový pracovník nabídne individuální konzultaci s odborníkem, se kterým by uživatel mohl celou situaci vyřešit
- **klient byl okraden biologickým rodičem dítěte**, které má v péči, osobou rodině blízkou, klíčový pracovník nabídne uživateli využití právních služeb
- **biologický rodič opakovaně včas nevrací dítě pěstounům z návštěvy**, klíčový pracovník zjistí, zda je rozsudkem upraven styk s biologickým rodičem dítěte a navrhne využití právních služeb
- klíčový pracovník, pokud je to možné, dojedná osobní schůzku s biologickými rodiči a pokusí se s nimi domluvit kroky vedoucí k napravení situace
- **jiné situace**, které vyžadují podporu a pomoc odborného pracovníka /výchova dítěte svěřeného do PP, vztah dítěte s biologickými rodiči, problémy dítěte ve škole – mimo školu...../

Mechanismy, které minimalizují porušování práv klienta:

- **správné podávání informací** o právech a povinnostech již před zahájením doprovázení pěstounské rodiny
- informace podávat tak, aby jim uživatel **porozuměl**
- s klientem je uzavírána písemná **dohoda o výkonu pěstounské péče, která je dopodrobna vysvětlena**
- pěstounská rodina je **informována o svých právech a povinnostech** vyplývajících z dohody o výkonu pěstounské péče
- je **seznámena se Standardy kvality** poskytované pěstounské péče
- **sociální pracovníci** pověřené osoby jsou **pravidelně vzdělávány** v oblasti sociálně-právní ochrany v rozsahu svého pověření
- v rámci „Dětského úsvitu“, z. s. probíhají **pravidelné supervize**
- funguje **kontrola** sociálních pracovníků **ze strany vedoucí služby**, hodnocení pracovníků

Související dokument:

Standard č. 8 - Profesní rozvoj zaměstnanců.

- sociální pracovníci postupují **v souladu s Etickým kodexem pracovníků**, zákonnými předpisy, ústavními zákony a mezinárodními smlouvami

Vedoucí služby má nastavený **systém kontroly sociálních pracovníků**, včetně spisové dokumentace.

Zaměstnanci využívají **metodickou podporu, konzultují** postupy s vedoucí služby i ostatními pracovníky „Dětského úsvitu“, z. s.

K zjištění porušení práva uživatele dochází:

- podáním stížnosti člena rodiny
- podáním stížnosti jiné osoby rodině blízké, okolí rodiny apod.

Stížnost je podávána osobně, telefonicky, písemně nebo anonymně.

Související dokument:

Standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností.

Mechanismem nápravy a postupem vůči zaměstnanci, který právo uživatele nebo dítěte svěřeného do pěstounské péče porušil je:

- **náprava formou** - intervize, supervize, konzultace s vedoucí služby - týmem spolupracovníků, účastí na vzdělávání v oblasti porušení práva
- **určení postupu vůči zaměstnanci** - omluva rodině, snížení či odebrání osobního ohodnocení
 - dvě písemná upozornění na porušení práv pečujících osob, následně rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovní smlouvy.

Děti svěřené do pěstounské péče

Pro děti z pěstounských rodin zpracoval tým pracovníků „Dětského úsvitu“, z. s. publikaci pod názvem:

- **Edukační materiál pro děti /nejen školního věku/ „Tvoje práva – Tvoje ochrana a bezpečí“.**

Obsah publikace má za cíl seznámit děti s jejich právy, naučit je, jak je používat, jak kdo má a musí dětem pomáhat při jejich ochraně.

Za seznámení dětí s publikací zodpovídá klíčový pracovník pěstounské rodiny.

Další publikace:

- **Svítilna Majáku:** tato publikace pracuje s problematikou šikany, kyberšikany a dalšími ohrožujícími jevy; včetně tématu možných střetů se zákonem

Máme pro každé dítě rovněž zpracovanou i: **Knihu života a Andělský deníček**

Práva dětí svěřených do pěstounské péče:

- **právo na život**
 - *služba je poskytována tak, aby zajišťovala a podporovala zdravý vývoj dítěte a to rovnoměrně ve všech jeho oblastech (bio, psycho, sociálních)*
- **právo poznat své rodiče**
 - *pečující osoby/osoby v evidenci jsou podporovány v jejich povinnosti **udržovat, rozvíjet, prohlubovat sounáležitost dítěte s osobami dítěti blízkými, zejména s rodiči a umožňovat kontakt rodičů s dítětem, pokud soudní rozhodnutí nestanoví jinak. V případě potřeby jsou ze strany sociálního pracovníka organizace zajištěny podmínky pro bezpečný asistovaný kontakt, kontakt s asistencí.***

„Dětský úsvit“, z. s. pravidelně **zajišťuje vzdělání** pečujících osob, **zprostředkovává odbornou pomoc** a umožňuje **bezpečný asistovaný kontakt, kontakt s asistencí** dítěte svěřeného do pěstounské péče s biologickými rodiči a osobami blízkými tak, aby bylo realizováno právo dítěte poznat své rodiče.

V případě, že je osoba z cílové skupiny přesvědčena, že **dochází k omezování či porušování práv a svobod** její osoby nebo dítěte jí svěřeného do pěstounské péče a chce na tuto situaci upozornit, může se obrátit na svého **klíčového pracovníka nebo přímo na vedoucí „Dětského úsvitu“, z. s.**

Organizace zajišťuje

Kontakt s asistencí/setkávání - setkávání dítěte s biologickým rodičem, který dítě nemá v péči a běžný kontakt mezi nimi z různých důvodů po nějakou dobu neprobíhal či za stávající situace volně probíhat nemůže /je pro dítě ohrožující/. Cílem kontaktu s asistencí je postupná obnova a navázání vztahu biologické rodiny a rodiny pěstounské.

Dohoda o jeho způsobu realizace záleží na dohodě zúčastněných stran.

Související dokument:

Standard č. 5 - Podpora přirozeného sociálního prostředí

Asistovaný kontakt je nařízen soudem, včetně frekvence a přesného určení času, kdy k němu má docházet. Stanovení této omezené formy kontaktu rodičů s dítětem není svěřeno do kompetencí ani pěstouna, ani doprovázející organizace, a dokonce ani orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Asistovaný kontakt může probíhat za asistence sociálního pracovníka, v případě potřeby za asistence psychoterapeuta, s kterými pracovníci doprovázející organizace spolupracují.

Pracovníci doprovázející organizace zajišťují, aby kontakty biologického rodiče s dítětem byly pro dítě bezpečné. K tomuto účelu je možno uskutečnit setkání na **kontaktních místech Dětského úsvitu z.s.**

Je-li dítě v kontaktu s biologickými rodiči, příbuznými či osobami blízkými a je-li **vztah bezproblémový, bezpečný a pro dítě přínosný**, do vztahu aktivně nevstupujeme, plně tento vztah respektujeme.

- **svoboda projevu**

- děti jsou **vedeny k uplatňování svých práv**, je jim poskytován, se zohledněním věku a schopností, **prostor k vyjadřování jejich názoru k záležitostem, které se jich týkají**

Dítě má **volbu pro oslovování klíčového pracovníka** – tykání, vykání, oslovení. Tato volba je odvislá od věku dítěte.

Dítě má rovněž právo na určení svého oslovování ze strany klíčového pracovníka. K tomuto účelu slouží **tiskopis „Jsem tu pro tebe“**, kde dítě poskytne písemnou informaci, jakým jménem chce být oslovováno, zda přistupuje na tykání nebo vykání.

Tiskopis slouží rovněž jako informace ze strany klíčového pracovníka „S čím se na mě můžeš obrátit“, včetně jména a telefonního čísla klíčového pracovníka rodiny.

- **právo dítěte na názor**

Související dokument:

Metodický pokyn č. 1 Zjišťování názoru dítěte.

- **právo dítěte na soukromí**

- při komunikaci s dítětem je využívána možnost **soukromého rozhovoru bez přítomnosti dalších osob**, dítěti je vytvořeno **vstřícné a bezpečné prostředí**

- **právo na pravdivé informace formou přiměřenou jeho věku a rozumovým schopnostem**
 - *dítě je pravdivě informováno, je mu nasloucháno a je bráno vážně. Sociálního pracovníka zajímá názor dítěte, hovoří s ní otevřeně, ale s ohledem na jeho věk, zralost a schopnosti.*
- **právo na ochranu před násilím, ponižováním**
 - *při prokázání násilí, ponižování, šikaně páchané na dítěti klíčový pracovník zprostředkuje **součinnou pomoc jiných odborníků a institucí** – příslušný OSPOD, Policie ČR apod.*
- **právo na ochranu zdraví**
- **právo na životní úroveň potřebnou pro jeho rozvoj**
 - *klíčový pracovník je **nápomocen při řešení případných problémů rodiny** tak, aby podmínky pro rozvoj dítěte zůstaly stabilizované a bezpečné.*
- **právo na vzdělávání**
- **právo na příznivý vývoj a řádnou výchovu.**

Mechanismy pro zajišťování práv dítěte:

1. Zjišťování názoru dítěte - s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se.

S dítětem by měla hovořit osoba /sociální pracovník/, ke které má dítě **důvěru**. V případě, že si nejsme jisti, že náš vztah je vzájemně otevřený, požádáme, **se souhlasem uživatele**, o účast **odborníka** např. psychologa, který má širší profesní výbavu.

2. Monitorování vývoje dítěte a naplňování jeho potřeb - provádíme pravidelně /minimálně jedenkrát za dva měsíce/. **Monitorování provádí** klíčový pracovník „Dětského úsvitu“, z. s. následně situaci dítěte **vyhodnocuje a navrhuje způsoby řešení**.

Související dokument:

*IPD, kde je současně uvedeno i **přání dítěte**, ve formulaci přesně takové, jak jej samo dítě sdělilo.*

3/ Sledování reakce dítěte, jeho verbální i nonverbální projevy, při rozhovoru věnuje pracovník pozornost obsahu i formě sděleného.

4/ Aktivní naslouchání vyjádření dítěte.

Sociální pracovník pravidelně **monitoruje chování a projevy dítěte při konzultacích v rodině**, a rovněž **na akcích**, které „Dětský úsvit“, z. s. pořádá.

Na těchto akcích jsou **spontánní projevy dítěte** sledovány v neformálním prostředí, při styku a komunikaci s jinými vrstevníky a tzv. „dětských skupinách“.

Při monitorování ochrany práva dítěte se sociální pracovník zaměřuje především na:

- **kontrolu poskytování odpovídající péče**, ubytování, lékařskou péči, zajištění podmínek a příležitostí k osobnímu rozvoji, poskytování psychologické a sociální podpory, vzdělávání a jazykové podpory
- kontrolu toho, zda dítě má v případě nutnosti **přístup k právnímu nebo jinému zastoupení**, zda jsou jeho názory brány v potaz orgány s rozhodovací pravomocí, na **informování dítěte o jeho právech**
- podílení se na určení **řešení**, které bude **v nejlepším zájmu dítěte**

- **zprostředkování spojení mezi dítětem a různými organizacemi**, jež mohou dítěti nabídnout své služby
- pomáhání dítěti při **udržování styku s vlastní rodinou**
- zajištění toho, aby se případný **návrat dítěte do rodiny** uskutečnil v jeho nejlepším zájmu

Porušování práv dětských uživatelů služby:

Klíčový pracovník se s dítětem setkává pravidelně a navazuje s ním přátelský a důvěrný vztah. Zná přání dítě, snaží se získat jeho názor na vzniklou problematickou situaci v rodině. Je samozřejmé, že klíčový pracovník k dítěti přistupuje **bez předsudků** a jeho **názorům přikládá značnou váhu**. Zároveň ho o nových skutečnostech informuje citlivě a jeho věku přiměřeným způsobem.

1. Nastavené mechanismy v případech, že se dítě náhle začne chovat nestandardně:

- **dítě je zamklé, uzavřené do sebe, neurotické,...**
- **má poznámky k situaci doma**, které budí dojem, že je na něm **pácháno násilí**
- **stěžuje si na přístup učitele nebo spolužáků** ve škole, opakovaně přichází domů s **poškozeným oblečením.....**
 - *klíčový pracovník informuje vedoucí služby*

Následně se rozhodne, jak v konkrétní situaci dále postupovat:

- *pokusí se ověřit informace od dítěte z dalšího zdroje /škola, dětský lékař.../*
- *domluví schůzku s rodiči*
- *zapojí další odborníky/psycholog, terapeut, právník, apod./*
- *osloví příslušné odborné organizace*
- *kontaktuje OSPOD*
- *připraví další možnosti řešení jako nabídku pro orgány OSPOD*
- *vypracuje písemnou zprávu o situaci v rodině pro potřeby např. OSPOD*
- **dítě chodí opakovaně zanedbané, viditelně špinavé**
 - *klíčový pracovník domluví osobní schůzku s pěstouny a pokusí se sestavit podrobnější rodinnou anamnézu a navázat spolupráci na řešení problému rodiny*
 - *pokud se potvrdí podezření na porušování práv dítěte a hrožení jeho vývoje, neprodleně kontaktuje orgány OSPOD*

Možné využití nabídky oblečení pro dítě – „Bazárek“, který pořádají pracovníci „Dětského úsvitu“, z. s.

- **dítě trpí hádkami členů rodiny a jejich výchovným nesouladem**
 - *klíčový pracovník pěstounům nabídne zprostředkování rodinné terapie*

Při komunikaci sociální pracovník ve vztahu k dítěti upřednostňuje:

- **jedinečnost dítěte**
- **bezpečí dítěte**
- **nejlepší zájem dítěte**
- **zásadu nediskriminace**

- ohled na záležitosti spojené s pohlavím dítěte

K vyhodnocení situace dítěte v těchto případech využívá klíčový pracovník nástrojů:

- posouzení **odborníka**
- **vlastní znalosti** z odborné literatury a dalšího vzdělávání, srovnání s běžnou normou společnosti
- **supervize, intervize, konzultace** s vedoucí služby
- **legislativu**

2/ Porušení práva dítěte ze strany pečující osoby

- **sociální izolace** - neumožnění kontaktu s vrstevníky, kontaktu s původní rodinou, nerozvíjení talentu
- prohlubování **deprivace**
- **zanedbání péče a týrání** dítěte

Klíčový pracovník vyhodnotí situaci dítěte a rozhodne, zda ji bude řešit v součinnosti s **orgány trestního řízení či oddělením sociálně-právní ochrany.**

Klíčový pracovník následně:

- *zrealizuje rozhovor s rodinou a otevřeně popíše situaci*
- *pomocí aktivizace rodiny společně se členy rodiny hledá zdroje řešení ve vlastní rodině - např. zapsáním dítěte do kroužku, vyhledáním odpovídající volnočasové aktivity podle talentu dítěte, oslovením příbuzných nebo rodičů z biologické rodiny, setkání apod.*
- *stanoví, zda je rodina schopna si pomoci vlastními zdroji, popřípadě přizve k řešení situace odborníka*
- *poskytne pěstounovi účast na vzdělávání, popřípadě sám doporučí pečující osobě samostudium s vybranou tematikou*
- *stanoví postup intervence společně s rodinou – kdo, co, jak a kdy udělá*

V rámci vyhodnocení intervence je jasně zapsán výsledek nápravy. Pokud nedošlo k nápravě, stanoví klíčový pracovník **jiný postup** nebo se obrátí o podporu na **odborníka.**

Postup klíčového pracovníka při spolupráci s odborníkem

Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že rodina bude potřebovat pomoc odborníka

- *stanoví sociální pracovník společně s rodinou konkrétní **odbornou pomoc** či konkrétního odborníka.*

Rovněž stanoví postup intervence společně s rodinou – *kdo, co, jak a kdy udělá/např. zda rodina sama osloví odborníka či nějakého vyhledá a do kdy to udělá, nebo zda odborníka objedná klíčový pracovník apod./*

Po uplynutí časového období, které bylo vytýčeno, dojde k vyhodnocení intervence – pokud nedojde k nápravě, stanoví se jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při následném vzdělávání pěstouna

Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že pěstoun bude potřebovat pro změnu – následné vzdělávání v určité oblasti

- stanoví **klíčový pracovník společně s pěstounem konkrétní téma vzdělávání** či **konkrétní kurz, lektora.**

Dále stanoví **postup intervence** společně s pěstounem – *kdo, co, jak a kdy udělá* /např. zda si pěstoun vyhledá kurz sám, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, jakou formou bude vzdělávání probíhat – kurz, odborná literatura, konzultace s odborníkem apod.

V rámci vyhodnocení intervence je popsána změna situace v rodině. Pokud nedojde k nápravě, nastaví jiný postup.

Postup klíčového pracovníka při využití služeb

Po vyhodnocení rozhovoru, ze kterého je zřejmé, že rodina bude pro změnu situace potřebovat jiné služby

- stanoví **klíčový pracovník společně s rodinou konkrétní služby** nebo jen vymezí službu jako takovou a rodina sama si najde poskytovatele.

Rovněž stanoví **postup intervence** společně s rodinou – *kdo, co, jak a kdy udělá* /např. zda si rodina objedná dodavatele služby sama, nebo zda ho objedná klíčový pracovník, do kdy bude služba realizovaná apod./.

Vyhodnotí intervenci – pokud nedojde k nápravě, nastaví jiný postup.

V případě, že žádný z výše uvedených postupů nepovede k nápravě, bude klíčový pracovník konzultovat situaci s vedoucím služby a následně se spojí s místně příslušným oddělením sociálně-právní ochrany dětí.

3/ Porušení práva dítěte na péči, znát své jméno, znát své rodiče, respektovat názor dítěte

V komunikaci s dítětem jedná klíčový pracovník vždy se zřetelem na zachování důstojnosti a cti dítěte. Nikdy nepřekračuje hranice jeho intimní sféry, chrání práva dítěte na soukromí, s dítětem hovoří s citem, úměrně k věku a schopnostem tak, aby všemu porozumělo.

Právo dítěte být slyšen jde ruku v ruce s tím, že dítě **dostává relevantní a pravdivé informace** formou přiměřenou jeho věku, rozumovým schopnostem a emocionální zralosti.

Zjišťování názoru dítěte je vždy prováděno s respektem k jeho potřebám, citlivým způsobem přiměřeným jeho schopnostem a možnostem vyjádření se.

S dítětem hovoří pracovník, vůči kterému má dítě důvěru či pracovník, který je profesně vybaven pro vedení rozhovoru a práci s dítětem.

Zjištěný názor dítěte se promítá do **individuálního Plánu dítěte.**

Názor dítěte se zjišťuje také prostřednictvím **Dotazníku spokojenosti.**

Dítěti je dán prostor, aby **svobodně formulovalo svoji vůli.** Klíčový pracovník **naslouchá** dítěti a **klade váhu na jeho názor.**

Klíčový pracovník jedná profesionálně a ve vztahu k dítěti otevřeně. Je mu nápomocen sám nebo spolu se členy rodiny udržovat kontakt s biologickou rodinou, popřípadě se ji pokusit vyhledat.

V rámci vyhodnocení intervence je jasně zapsán výsledek nápravy. Pokud nedošlo k nápravě, stanoví klíčový pracovník **jiný postup** nebo se obrátí o podporu na **odborníka**.

4/ Porušení práva dítěte pracovníkem služby

Dítě ani jeho rodič nebo pečující osoba si nemusí vždy uvědomovat, že při aktivitách, práci s veřejností nebo při komunikaci s médií může docházet k jisté formě **emocionálního zneužívání**.

K narušení soukromí dítěte může například dojít i při vydávání **neautorizovaných propagačních materiálů**, kdy zveřejněné citlivé informace mohou v kontextu odhalovat identitu dítěte.

Osobní informace se uchovávají v osobním spise, který je uložen v uzamčených prostorách kanceláře „Dětského úsvitu“, z. s. na adrese Havlíčkova 1803/2, Cheb. S těmito údaji se zachází jako s důvěrnými osobními daty.

Pečující osoba má právo kdykoliv **požádat o předložení osobního spisu k nahlédnutí** tak, aby si sama mohla ověřit, jaké **informace a v jakém rozsahu** jsou o ni a dítěti, které má svěřené do pěstounské péče zaznamenávány.

Související dokumenty:

Standard č. 13 - Dokumentace o výkonu sociálně-právní ochrany

Příloha č. 1 - Nahlížení do spisové dokumentace

K zjištění porušení práva dítěte svěřeného do pěstounské péče dochází:

- **podáním stížnosti pečující osoby nebo člena rodiny**
- **podáním stížnosti jiné osoby rodině blízké**
- **podáním stížnosti ze školy, zájmových kroužků apod.**
- **anonymním sdělením** prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna na chodbě před kanceláří „Dětského úsvitu“, z. s.

Stížnost je podávána osobně, telefonicky, písemně nebo anonymně.

Související dokument:

Standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností.

Mechanismem nápravy a postupem vůči zaměstnanci, který právo uživatele nebo dítěte svěřeného do pěstounské péče porušil je:

- **nápravná forma** - intervize, supervize, konzultace s vedoucí služby - týmem spolupracovníků, účastí na vzdělávání v oblasti porušení práva
- **postupy vůči zaměstnanci** - omluva rodině, snížení či odebrání osobního ohodnocení
 - dvě písemné upozornění na porušení práv pečujících osob, následně rozvázání pracovního poměru nebo neprodloužení pracovní smlouvy

V odůvodněných případech vedoucí „Dětského úsvitu“, z. s. zahájí šetření a nahlásí situaci orgánům činným v trestním řízení /.

Související dokumenty:

Standard č. 15 – Nouzové a havarijní situace – zde jsou uvedeny případy ohlašovací povinnosti.

Kritérium 2 b

Pověřená osoba chrání dítě před zneužíváním, zanedbáváním a týráním. Má písemně stanovený postup pro předcházení těmto situacím a písemně stanoven postup při zjišťování takového jednání jak ze strany rodiče či jiné osoby odpovědné za výchovu dítěte, tak zaměstnance pověřené osoby.

Při uzavírání dohody o výkonu pěstounské péče dbá pověřená osoba v případě zjištění, že je do pěstounské rodiny svěřeno dítě:

- zneužívané, zanedbávané nebo týrané
- dítě, které má **traumatické zážitky** z raného dětství
- kde je **psychická deprivace** či **subdeprivace**
- dítě, které bylo **vystaveno nějakým rizikům**

na **spolupráci sociálního pracovníka s odborníky**, psychology, kdy zajišťuje pro dítě vhodnou **odbornou terapii** a **pěstounům poradenství**. Průběžně **poskytuje pomoc při výchově** tohoto dítěte vzhledem ke zvýšeným nárokům na jeho péči. Tato zjištění musí být **zohledněna v Individuálních plánech dítěte**.

Následná výchova, zjišťování možného zneužívání, zanedbávání nebo týrání svěřených dětí, je vyhodnocována při pravidelném **sledování naplňování dohody o výkonu pěstounské péče, při práci s dětmi, pěstouny i žadateli**.

Prevence zanedbávání, zneužívání a týrání dětí ze strany pečujících osob:

- pravidelné zajišťování **vzdělání pečujících osob**
- využívání **odborné pomoci**
- umožnění bezpečného **kontaktu s asistencí** dítěte svěřeného do pěstounské péče s biologickými rodiči a osobami blízkými.

Při práci s dětmi svěřenými do náhradní rodinné péče, stejně jako s pěstouny anebo žadateli je třeba **klást důraz na vzdělávání žadatelů i pěstounů v tématech prevence týrání, zneužívání a zanedbávání dětí v rodinách**. Všechny pečující osoby absolvují /v rámci své povinnosti se vzdělávat/ školení o právech dětí a o jejich zvláštní zranitelnosti.

Nabízená témata vzdělávání se týkají Úmluvy o právech dítěte, LZPS, syndromu CAN, Citového pouta a jeho poruch apod.

Vzdělávací programy jsou pro pečující osoby **cíleně připravovány** nebo si je pečující osoba může sama **vyhledat u jiné organizace**. I v tomto případě jsou absolvované vzdělávací hodiny započítány do Individuálního vzdělávacího plánu.

Prevence zanedbávání, zneužívání a týrání dětí ze strany sociálního pracovníka:

- sociální pracovníci jsou **vzděláváni v oblasti prevence a rozpoznávání** těchto případů
- sociální pracovníci procházejí průběžně **následným odborným školením**
- klíčový pracovník má min. 1x za 2 měsíce **kontakt s doprovázenou pěstounskou rodinou**
 - sleduje **zdravý vývoj dítěte** svěřeného do pěstounské péče
 - úzce a pravidelně komunikuje s dospělými členy rodiny a **monitoruje vývoj situace v rodině**
- má možnost **konzultovat svá podezření** v pracovním týmu, s vedoucí služby, na skupinové nebo individuální **supervizi**
- udržuje úzký **vztah s lektory skupinových aktivit** /dětské skupiny, akce při celodenních aktivitách apod./

Práce s dítětem s podezřením na zanedbání, zneužívání nebo týrání:

Klasické projevy chování dítěte svěřeného do pěstounské péče při zneužívání, zanedbávání a týrání **vykazují nejistotu a strach.**

Sociální pracovník vede rozhovory s dítětem, **aktivně vyjádření dítěte naslouchá a sleduje**, zda se v **reakcích dítěte** neobjevují známky, které by mohly signalizovat **příznaky syndromu CAN** tj. pozorně sleduje, zda potřeby dítěte jsou naplňovány nejen na „vnější“ biologické úrovni, ale zda dítě nějak nestrádá citově, psychicky či emočně.

Účinnou prevencí, zachycení prvotních signálů přítomnosti syndromu CAN mohou být **spontánní projevy dítěte v neformálním prostředí**, při styku a komunikaci s jinými vrstevníky na tzv. „dětských skupinách“, celodenních akcích apod.

Postupy sociálního pracovníka při podezření na zneužívání, zanedbávání nebo týrání dítěte:

- zjišťuje **názor dítěte** na danou situaci, **zmapuje celou situaci**
- seznámí s podezřením **vedoucí služby**
- **ověřuje informace** dítěte z dalšího zdroje /ve škole, u rodičů.../
- **domluví schůzku s rodiči**, osobami blízkými dítěti /pokusí se sestavit podrobnější rodinnou anamnézu a navázat intenzivnější spolupráci na řešení problému rodiny/
- zapojuje další zainteresované **odborníky** /psycholog, terapeut, právník, apod./
- oslovuje příslušné **odborné organizace**
- pokud se potvrdí podezření na porušování práv dítěte a ohrožení jeho vývoje, **neprodleně kontaktuje OSPOD**
- **hledá příznivé řešení pro dítě**, které odpovídá jeho aktuálnímu stavu /např. kontakt s asistencí s biologickými rodiči v bezpečném a neutrálním prostředí, např. v sídle organizace, kontaktních místech apod.
- vypracuje **písemnou zprávu** o zapojení rodiny /pro potřeby OSPOD, ČP, soudu/

Pokud se **podezření prokáže jako důvodné**, jsou podniknuty další kroky k tomu, aby se celá situace **urychleně řešila ve prospěch dítěte.**

Podrobnější postupy jsou rozepsány na straně č. 9, 10, 11.

Případná zjištění a podezření na týrání a zneužívání jsou oznamována:

- příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- nebo orgánům činným v trestním řízení.

Kazuisticky jsou situace zpracovány.

Odborné vzdělávání

Všichni zaměstnanci služby jsou pravidelně školeni a vzdělávání v oblasti ochrany a předcházení před zneužíváním, zanedbáváním a týráním dětí.

Sociální pracovníci „Dětského úsvitu“, z. s. respektují práva a osobní svobody klientů, tato práva jsou dodržována a pěstounským rodinám je umožněno svá práva a svobody realizovat.

Související dokument:

Metodický pokyn č. 1 – Zjišťování názoru dítěte.

Aktualizace dne:

1.3.2022

předsedkyně „Dětského úsvitu“, z. s.

Potvrzuji svým podpisem, že jsem byl/a seznámen/a se

Standardem č. 2 – Ochrana práv a oprávněných zájmů

metodický pokyn č. 1 – Zjišťování názoru dítěte

Jméno a příjmení zaměstnance:	Datum:	Vlastnoruční podpis:
Bc. Jaroslava Bubelová, DiS.		
Bc. Michal Svoboda		
Anna Čechocká, DiS.		