



JAK PRACUJEME

Průvodce službami Centra pěstounských rodin z. s. Hradec Králové

Společně vytváříme bezpečné dětství

Každé dítě má svůj příběh

Každé dítě přichází na svět s potřebou bezpečí, přijetí a blízkých vztahů. Ne každému dítěti se však podaří vyrůstat ve vlastní rodině tak, aby byly jeho potřeby dlouhodobě naplňovány.

Do pěstounské rodiny proto nepřichází pouze dítě. Přichází také jeho dosavadní životní příběh – vztahy, vzpomínky, zkušenosti, otázky, radosti i bolesti. Některé části svého příběhu dítě zná, jiným zatím nerozumí a některé bude potřebovat objevovat postupně.

Minulost dítěte nemůžeme vymazat ani přepsat. Můžeme mu však pomoci, aby jí postupně porozumělo, přijalo ji jako součást svého života a nemuselo se za ni stydět. Současně můžeme společně vytvářet nové zkušenosti, ve kterých dítě zažívá bezpečí, předvídatelnost, přijetí a důvěru.

V Centru pěstounských rodin podporujeme děti prostřednictvím podpory jejich pěstounů a celé rodiny. Pomáháme pěstounům lépe rozumět potřebám dítěte i vlastním reakcím, plánovat další kroky, hledat dostupné zdroje a využívat služby v rozsahu stanoveném zákonem, Dohodou o výkonu pěstounské péče a možnostmi organizace.

Tento průvodce vznikl proto, aby srozumitelně popsal, jak pracujeme, proč jednotlivé postupy používáme, co od nás mohou pěstouni očekávat a co potřebujeme pro dobrou spolupráci. Je založen na partnerském přístupu, respektu k člověku, nejlepšímu zájmu dítěte, jasně vymezených kompetencích a odpovědnosti všech zúčastněných.

Moto: Neztratit člověka. Nezapomenout na zákon. Vždy se ptát, co pomůže dítěti.

Vážení pěstouni,

děkujeme Vám, že jste přijali odpovědnost za péči o dítě, které z různých důvodů nemůže vyrůstat ve své původní rodině. Pěstounství přináší běžný rodinný život, radost, společné zážitky a vztahy. Zároveň přináší situace, které mohou být ovlivněny předchozími zkušenostmi dítěte a na které nelze být vždy předem připraven.

Právě proto existuje doprovázení pěstounských rodin. Ne proto, aby někdo řídil život Vaší rodiny, ale aby vedle Vás stál odborný partner, který zná systém náhradní rodinné péče, rozumí specifickým potřebám dětí a pomáhá hledat řešení v mezích svých kompetencí.

Průvodce nenahrazuje Dohodu o výkonu pěstounské péče, její přílohy ani právní předpisy. Vysvětluje jejich smysl a převádí pravidla do běžného života rodiny. Podrobné podmínky jednotlivých práv, povinností, služeb a případných úhrad se vždy řídí platnou Dohodou, jejími přílohami a aktuálními pravidly Centra pěstounských rodin.

Budeme rádi, když se k průvodci budete vracet podle toho, jaké otázky právě řešíte. Nemusíte jej přečíst celý najednou. Důležité je, abyste věděli, kde najít odpověď a na koho se obrátit, když budete potřebovat vysvětlení nebo podporu.

Tým Centra pěstounských rodin, z. s.

Jak s průvodcem pracovat

Průvodce je určen především pěstounům, kteří mají s Centrem pěstounských rodin uzavřenou Dohodu o výkonu pěstounské péče. Může být užitečný také dětem přiměřeně jejich věku, dalším členům rodiny, pracovníkům OSPOD a novým pracovníkům organizace.

Každá kapitola vysvětluje jednu oblast spolupráce. Uvádí její smysl, běžný postup, očekávání obou stran a důležité zákonné nebo organizační limity. Informace jsou psány tak, aby byly použitelné i samostatně.

Co je dobré vědět

Stručné shrnutí pravidel, práv, povinností nebo limitů, které je vhodné znát.

Pro dítě

Vysvětlení, jak daný postup chrání dítě nebo podporuje jeho zdravý vývoj.

Pro pěstouna

Praktický význam tématu pro každodenní život pěstounské rodiny.

Pro naši společnou spolupráci

Co daná oblast znamená pro vztah mezi pěstounskou rodinou a Centrem pěstounských rodin.

1. Vítejte v Centru pěstounských rodin

Na pěstounství nemusíte být sami. Dobrá spolupráce vzniká postupně – důvěrou, respektem a společným zájmem o dítě.

Kdo jsme a proč doprovázíme pěstounské rodiny

Centrum pěstounských rodin, z. s., je pověřenou osobou k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. S pěstounskými rodinami spolupracujeme na základě písemné Dohody o výkonu pěstounské péče.

Naším hlavním cílem je podporovat dítě, které vyrůstá mimo svou původní rodinu, a současně poskytovat odbornou a praktickou podporu lidem, kteří o něj každodenně pečují. Dítě je vždy středem naší pozornosti, ale dobře víme, že jeho bezpečí a stabilita úzce souvisí s tím, jak se daří celé pěstounské rodině.

Doprovázení není jednorázová služba. Je to dlouhodobá spolupráce, která se mění spolu s dítětem a rodinou. Jiné otázky řeší rodina při příchodu dítěte, jiné během školní docházky, dospívání nebo při přípravě mladého člověka na samostatnost.

Hodnoty, podle kterých pracujeme

Nejlepší zájem dítěte. Při rozhodování a plánování podpory vycházíme z potřeb konkrétního dítěte, jeho bezpečí, zdravého vývoje, vztahů a práva být slyšeno.

Partnerství. Pěstoun zná dítě z každodenního života. Klíčová pracovníce přináší odborný pohled a zkušenosti z doprovázení rodin. Dobrá řešení vznikají propojením obou pohledů.

Respekt. Respektujeme dítě, pěstouny, biologickou rodinu i další odborníky. Respekt neznámá, že se vždy shodneme. Znamená, že spolu dokážeme mluvit důstojně, vysvětlovat své postoje a hledat další postup.

Odbornost a jasné kompetence. Pracujeme podle právních předpisů, Standardů kvality a interních pravidel organizace. Nepřebíráme kompetence pěstounů, OSPOD, soudu, školy, lékařů ani dalších odborníků.

Hledání zdrojů. Nezaměřujeme se pouze na obtíže. Hledáme silné stránky dítěte, pěstounů, širší rodiny a přirozeného okolí, na kterých lze stavět další podporu.

Co od nás můžete očekávat

- pravidelný osobní kontakt s pěstouny a dítětem v rozsahu stanoveném zákonem a Dohodou;
- jednu klíčovou pracovníci jako hlavní kontaktní osobu a zajištěnou zastupitelnost;
- společné plánování podpory prostřednictvím Individuálního plánu pěstounské rodiny;
- odborné poradenství a pomoc při orientaci v systému náhradní rodinné péče;
- pomoc při plánování vzdělávání, odpočinku a dalších služeb podle zákona, Dohody a možností organizace;
- podporu při spolupráci s OSPOD, školou a dalšími odborníky, pokud je takové zapojení potřebné a domluvené;
- otevřenou komunikaci o možnostech i limitech naší pomoci.

Co od Vás potřebujeme

- umožnit pravidelný osobní kontakt s pěstouny i svěřeným dítětem;
- informovat nás o důležitých změnách, které mohou ovlivnit dítě nebo výkon pěstounské péče;
- otevřeně mluvit o tom, co se daří, i o situacích, ve kterých potřebujete podporu;
- spolupracovat na tvorbě a vyhodnocování Individuálního plánu pěstounské rodiny;
- plnit povinnosti stanovené zákonem a uzavřenou Dohodou;
- předem s klíčovou pracovnící konzultovat služby, vzdělávání nebo odbornou pomoc, které mají být objednány či hrazeny Centrem pěstounských rodin.

Naše možnosti mají své hranice

Centrum pěstounských rodin nemůže zajistit každou službu, kterou si rodina vybere, ani převzít odpovědnost, která náleží pěstounům nebo jiným institucím. Některé služby poskytujeme přímo, jiné můžeme zprostředkovat a u dalších pomáháme hledat vhodného poskytovatele.

Rozsah podpory závisí na zákonném nároku, obsahu Dohody, aktuálních potřebách dítěte, dostupnosti služby a finančních možnostech organizace. Pokud má být služba hrazena Centrem pěstounských rodin, musí být vždy předem projednána, schválena a objednána postupem stanoveným organizací. Službu, kterou si rodina objedná sama bez předchozí domluvy, nemusí být možné zpětně uhradit.

Férová spolupráce pro nás znamená říkat otevřeně nejen to, co můžeme nabídnout, ale také to, co v našich možnostech nebo kompetencích není.

Co je dobré vědět

Průvodce vysvětluje. Dohoda upravuje konkrétní práva, povinnosti, podmínky poskytování služeb a případných úhrad. Při rozdílu je rozhodující platná Dohoda, její přílohy a právní předpisy.

Pro dítě

Dítě získává větší bezpečí, když dospělí vědí, kdo za co odpovídá, vzájemně se respektují a dokážou spolupracovat.

Pro pěstouna

Nemusíte mít odpověď na každou situaci. Můžete se ptát, žádat vysvětlení a včas si říci o podporu.

Pro naši společnou spolupráci

Základem je otevřenost, realistická očekávání, dodržování Dohody a společný zájem o dítě.

2. Jak začíná naše společná cesta

Dobrá spolupráce nezačíná podpisem Dohody. Začíná srozumitelnou domluvou, vzájemným poznáním a jasnými očekáváními.

První kontakt

Rodina může přicházet ve chvíli, kdy se pěstounská péče teprve začíná, nebo může přecházet od jiné doprovázející organizace. První kontakt proto přizpůsobujeme konkrétní situaci.

Při prvním setkání Vám představíme Centrum pěstounských rodin, způsob naší práce, rozsah pověření a základní pravidla spolupráce. Zajímá nás také Vaše rodinná situace, potřeby dítěte, očekávání a případné obavy.

První setkání není zkouškou. Je prostorem, kde si obě strany ověřují, zda rozumějí budoucí spolupráci a zda jsou její podmínky jasné.

Uzavření Dohody o výkonu pěstounské péče

Dohoda o výkonu pěstounské péče je písemná veřejnoprávní smlouva. Upravuje podrobnosti práv a povinností pěstounů a doprovázející organizace, rozsah, místo a čas poskytování sociálně-právní ochrany, dodržování vnitřních pravidel i podmínky ukončení spolupráce.

Před podpisem Vám Dohodu a její přílohy srozumitelně vysvětlíme. Máte právo se ptát, požádat o čas k prostudování a vracet se k jednotlivým ustanovením také v průběhu spolupráce.

Obsah Dohody musí být v souladu s rozhodnutím soudu o svěření dítěte do péče a s Individuálním plánem ochrany dítěte. Dohoda je závazná pro obě smluvní strany.

Co společně nastavujeme na začátku

- hlavní kontaktní osoby a způsob běžné komunikace;
- pravidla pravidelných osobních setkání s pěstouny a dítětem;
- první oblasti, na které se zaměří Individuální plán pěstounské rodiny;
- vzdělávací potřeby pěstouna;
- potřeby dítěte související se zdravím, školou, vztahy, identitou a kontakty s biologickou rodinou;
- možnosti odpočinku a zdroje podpory v přirozeném okolí rodiny;
- postup při využívání služeb, které poskytuje, objednáva nebo hradí Centrum pěstounských rodin.

První měsíce spolupráce

První měsíce jsou obdobím vzájemného poznávání. Klíčová pracovníce postupně poznává dítě, pěstouny i další členy domácnosti. Rodina zároveň získává zkušenost s tím, jak pracovníce komunikuje, jaká témata otevírá a jakým způsobem nabízí podporu.

Nečekáme, že na začátku budou všechny potřeby a cíle jasné. Některé se ukážou až v průběhu času. Důležité je vytvořit prostředí, ve kterém lze otevřeně mluvit o úspěších, nejistotách i obtížích.

Pokud dítě do rodiny právě přichází, respektujeme jeho adaptační období. Nové prostředí, vztahy a pravidla mohou vyvolávat různé reakce. Na začátku proto často podporujeme především klid, předvídatelnost, bezpečné navazování vztahů a přiměřená očekávání.

Jak spolu komunikujeme

Telefon a elektronickou komunikaci využíváme zejména k předávání informací, domlouvání termínů a krátkým konzultacím. Nemohou však nahradit povinná osobní setkání.

Online setkání lze využít výjimečně, například při náhlém onemocnění rodiny. Zrušené osobní setkání je však nutné nahradit v náhradním termínu. Osobní kontakt s pěstounem a dítětem je základní podmínkou sledování naplňování Dohody a kvalitního doprovázení.

Pokud pěstoun opakovaně ruší termíny, odmítá setkání nebo dlouhodobě neumožňuje osobní kontakt s dítětem, jsme povinni situaci řešit, podle okolností informovat OSPOD a hledat další postup. Dlouhodobé znemožňování osobního kontaktu může představovat závažné neplnění Dohody a vést až k ukončení spolupráce. Tento postup není sankcí za jednotlivě zrušený termín; chrání právo dítěte na doprovázení a umožňuje nám plnit zákonnou odpovědnost.

Co je dobré vědět

Zákon vyžaduje, aby pracovník doprovázející organizace byl nejméně jednou za dva měsíce v osobním styku s pěstounem a se svěřenými dětmi. V CPR se nejméně dvakrát ročně setkání koná v domácnosti pěstounské rodiny.

Pro dítě

Dítě potřebuje, aby lidé, kteří jej doprovázejí, znali jeho skutečnou situaci a byli pro něj dlouhodobě dostupní.

Pro pěstouna

Na začátku nemusíte znát všechny odpovědi. Důležité je rozumět základním pravidlům a vědět, že se můžete ptát.

Pro naši společnou spolupráci

Jasná domluva od začátku předchází nedorozuměním a pomáhá vytvářet stabilní vztah.

3. Vaše klíčová pracovnice

Klíčová pracovnice není hodnotitelkou rodiny. Je odbornou partnerkou, která rodinu dlouhodobě poznává, podporuje a současně sleduje naplňování Dohody.

Hlavní kontaktní osoba

Po uzavření Dohody je rodině určena klíčová pracovnice. Je hlavní kontaktní osobou pro běžnou spolupráci, plánování služeb, pravidelná setkání a řešení situací souvisejících s výkonem pěstounské péče.

Dlouhodobost vztahu je důležitá. Pracovnice postupně poznává dítě, jeho vývoj, vztahy, rodinné prostředí i to, co jednotlivým členům rodiny pomáhá. Díky tomu může lépe vnímat změny a společně s Vámi plánovat podporu, která navazuje na předchozí práci.

Co klíčová pracovnice dělá

- pravidelně se osobně setkává s pěstouny a dítětem;
- zajímá se o vývoj dítěte a naplňování jeho potřeb;
- společně s rodinou vytváří a vyhodnocuje Individuální plán pěstounské rodiny;
- poskytuje odborné poradenství v rozsahu své kvalifikace a kompetencí;
- pomáhá plánovat vzdělávání, odpočinek a další služby;
- podporuje práci s identitou dítěte a kontakty s biologickou rodinou v souladu s rozhodnutím soudu, IPOD a potřebami dítěte;
- spolupracuje s OSPOD a podle potřeby s dalšími odborníky;
- zpracovává zákonem stanovené zprávy o průběhu výkonu pěstounské péče a naplňování Dohody;
- vede dokumentaci o poskytované sociálně-právní ochraně.

Co klíčová pracovnice nedělá

- nenahrazuje rodičovskou odpovědnost pěstouna;
- nerozhoduje místo soudu ani OSPOD;
- nenahrazuje psychologa, terapeuta, lékaře, učitele nebo právního zástupce;
- nezaručuje dostupnost každé služby a nemůže automaticky uhradit službu objednanou rodinou bez předchozí domluvy;
- neslibuje dítěti úplné tajemství v situaci, kdy by bylo ohroženo nebo kdy zákon ukládá informace předat.

Jak probíhá běžné setkání

Každé setkání se přizpůsobuje aktuální situaci. Obvykle mluvíme o tom, jak se dítěti daří doma, ve škole, ve vztazích a ve volném čase, co se od posledního setkání změnilo a zda jsou potřeba další kroky.

Součástí je také kontakt s dítětem. Někdy probíhá při společném rozhovoru, jindy při hře, procházce nebo krátkém rozhovoru bez přítomnosti pěstouna. Smyslem není získávat informace proti rodině, ale naplňovat právo dítěte být slyšeno a dlouhodobě budovat důvěru.

Klíčová pracovnice se zajímá také o pěstouna a celou rodinu. Únava, změny v partnerském nebo rodinném životě, potřeby biologických dětí či ztráta podpůrných osob mohou ovlivnit stabilitu péče a je vhodné o nich včas mluvit.

Dostupnost a zastupitelnost

Klíčová pracovnice je v běžných pracovních dnech dostupná telefonicky v čase stanoveném organizací. Osobní konzultace probíhají po předchozí domluvě. Aktuální kontakty a provozní informace jsou zveřejněny na webových stránkách organizace.

V době dovolené, nemoci nebo jiné nepřítomnosti Vám sdělíme kontakt na zastupující pracovníci. V neodkladné situaci není nutné čekat na návrat Vaší klíčové pracovnice. Zastupující osoba získá pouze informace potřebné k řešení situace a je stejně vázána mlčenlivostí.

Když si přejete změnu klíčové pracovnice

Pro dobrou spolupráci je důležitá vzájemná důvěra a možnost otevřeně komunikovat. Pokud máte pocit, že vztah s klíčovou pracovnicí dlouhodobě nefunguje, můžete kdykoli požádat o změnu.

Nejprve Vám nabídneme rozhovor o důvodech žádosti. Cílem není Vás od změny odradit, ale porozumět situaci a ověřit, zda lze případné nedorozumění vyřešit. Pokud je změna vhodná a umožňují ji personální kapacity organizace, bude rodina předána jiné pracovnici.

Předání proběhne tak, aby byla zachována návaznost podpory a dítě nemuselo znovu vysvětlovat vše od začátku. Nová pracovnice se seznámí s potřebnými informacemi z dokumentace a podle možností proběhne společné předávací setkání.

Co je dobré vědět

O změnu klíčové pracovnice lze požádat kdykoli. Organizace žádost posoudí a vyhoví jí podle důvodů žádosti a personálních možností. Podání žádosti nesmí zhoršit přístup rodiny ke službám ani být důvodem k negativnímu hodnocení.

Pro dítě

Dítě získává dalšího bezpečného dospělého, který je dlouhodobě zná a umí jeho hlas přiměřeně přenášet do plánování podpory.

Pro pěstouna

Klíčové pracovníci nemusíte dokazovat, že všechno zvládáte. Včasná otevřenost dává větší prostor pro prevenci a pomoc.

Pro naši společnou spolupráci

Důvěra se buduje v čase. Když nefunguje, je možné o tom mluvit a hledat změnu, aniž by se ztratila návaznost péče.

4. Jak společně plánujeme podporu dítěte

Dokument není cílem naší práce. Je nástrojem, který nám pomáhá neztratit ze zřetele dítě, jeho potřeby a dohodnuté kroky.

Proč plánujeme

Každé dítě a každá rodina potřebují jinou podporu. Potřeby se mění podle věku dítěte, jeho vývoje, životních událostí, vztahů, školy, zdraví i situace celé rodiny.

Plánování pomáhá převést obecné cíle do konkrétních kroků: co chceme podpořit, kdo se na tom bude podílet, jaké zdroje využijeme a kdy společně vyhodnotíme, zda zvolený postup dítěti prospívá.

Nevytváříme plán proto, aby byl založen ve spise. Vytváříme jej proto, aby naše spolupráce měla směr a aby bylo zřejmé, co je v daném období pro dítě nejdůležitější.

Individuální plán ochrany dítěte (IPOD)

Individuální plán ochrany dítěte zpracovává příslušný OSPOD. Vychází z vyhodnocení situace dítěte a rodiny a stanovuje cíle a opatření směřující k ochraně dítěte a naplňování jeho potřeb.

Centrum pěstounských rodin IPOD nevytváří a nemůže nahrazovat odpovědnost OSPOD. Při doprovázení však z jeho cílů vycházíme a pomáháme je naplňovat v oblastech, které souvisejí s pěstounskou rodinou a obsahem Dohody.

Pokud IPOD není zpracován nebo nám nebyl dosud předán, neznamená to, že podporu dítěte odkládáme. Pracujeme s dostupnými informacemi a s Individuálním plánem pěstounské rodiny. Současně podle potřeby spolupracujeme s OSPOD na získání nebo aktualizaci podkladů.

Individuální plán pěstounské rodiny (IPPR)

Individuální plán pěstounské rodiny vytváří klíčová pracovníce společně s pěstounem a přiměřeně věku a možnostem také s dítětem. Navazuje na IPOD, pokud je zpracován, ale má praktičtější zaměření na každodenní život dítěte a rodiny.

IPPR obvykle zachycuje silné stránky dítěte a rodiny, aktuální potřeby, dohodnuté cíle, plánované služby, vzdělávání pěstounů, podporu kontaktů, práci s identitou, odpočinek pěstounů a další oblasti, které jsou v daném období důležité.

Plán musí být srozumitelný a realistický. Nejde o seznam všech možných přání ani o formální soupis povinností. Cíle volíme tak, aby byly konkrétní, dosažitelné a pro dítě skutečně významné.

Jak se zapojuje dítě

Dítě má právo vyjadřovat se k věcem, které se ho týkají. Jeho názor zjišťujeme způsobem odpovídajícím věku, vyspělosti, komunikačním možnostem a aktuálnímu stavu.

Hlas dítěte je důležitým podkladem, není však jediným podkladem pro rozhodování. Pracovnice jej vnímá v souvislosti s bezpečím dítěte, odbornými poznatky, informacemi pěstouna, IPOD a dalšími relevantními skutečnostmi.

Dítě nemusí být přítomné u celé tvorby plánu. Může se zapojit rozhovorem, obrázkem, výběrem témat nebo jiným bezpečným způsobem. Smyslem je, aby nebylo pouze objektem plánování, ale přiměřeně svým možnostem jeho účastníkem.

Vyhodnocování a změny plánu

K IPPR se vracíme při pravidelných setkáních a v dohodnutých intervalech jej formálně vyhodnocujeme. Sledujeme, co se podařilo, co dítěti pomohlo, co se změnilo a zda je potřeba zvolit jiný postup.

Pokud nastane významná změna, není nutné čekat na pravidelný termín. Plán lze upravit například při změně školy, zdravotního stavu, kontaktů s biologickou rodinou, složení domácnosti nebo při vzniku nové potřeby dítěte či pěstouna.

Vyhodnocování není známkováním rodiny. Je společným ověřením, zda dohodnutá podpora funguje a zda dostupné zdroje využíváme účelně.

Vazba plánování na služby a úhrady

Služby, které má Centrum pěstounských rodin poskytovat, objednávat nebo hradit, musí navazovat na potřeby dítěte a rodiny a být předem projednány s klíčovou pracovnící. Tím se ověřuje jejich vhodnost, soulad s Dohodou a možnost financování.

Zařazení potřeby do IPPR samo o sobě neznamená automatický nárok na konkrétního poskytovatele, termín nebo neomezenou úhradu. Rozsah služby se řídí zákonem, Dohodou, jejími přílohami, aktuálními pravidly a dostupnými finančními prostředky.

Pokud rodina využije službu bez předchozího schválení a objednání ze strany CPR, nemusí být možné náklady zpětně proplatit. Klíčová pracovníce proto vždy předem vysvětlí další postup.

Co je dobré vědět

IPOD zpracovává OSPOD. IPPR vytváří CPR společně s rodinou. IPPR pomáhá naplňovat cíle IPOD; pokud IPOD není k dispozici, podpora dítěte pokračuje podle dostupného vyhodnocení a IPPR.

Pro dítě

Dítě získává podporu, která odpovídá jeho aktuálním potřebám a mění se spolu s jeho vývojem.

Pro pěstouna

Plán není hodnocením Vaší rodiny. Je společnou mapou, která pomáhá určit priority a dostupnou podporu.

Pro naši společnou spolupráci

Pravidelné vyhodnocování udržuje spolupráci konkrétní, transparentní a zaměřenou na skutečný přínos pro dítě.

5. Jak poznáváme dítě

Dítě nepoznáme během jedné návštěvy. Poznáváme ho dlouhodobě – v jeho vztazích, radostech, otázkách, změnách i způsobech, kterými dává najevo své potřeby.

Dítě je samostatným účastníkem spolupráce

Doprovázení není zaměřeno pouze na pěstouna. Dítě je člověkem s vlastními právy, názorem, zkušenostmi a potřebami. Proto se s ním pravidelně osobně setkáváme a vytváříme prostor, ve kterém může být přiměřeně svému věku slyšeno.

Právo dítěte vyjádřit názor neznamená, že dítě rozhoduje o všem. Znamená, že jeho pohled bereme vážně a zohledňujeme jej společně s dalšími informacemi a s odpovědností dospělých za jeho bezpečí.

Důvěra potřebuje čas

Některé děti začnou s pracovníci mluvit snadno. Jiné potřebují delší dobu, aby zjistily, zda je vztah bezpečný a zda dospělý zůstane i tehdy, když dítě mlčí, odmítá kontakt nebo prožívá silné emoce.

Nenutíme dítě k rychlému sdílení. Důvěru budujeme opakovanými zkušenostmi: dodržováním domluvy, respektováním hranic, přiměřenou otevřeností a skutečným zájmem o běžný život dítěte.

Dlouhodobý vztah s klíčovou pracovnící může být pro dítě důležitý také proto, že poskytuje kontinuitu v obdobích změn. Pracovnice zná předchozí vývoj a dítě nemusí pokaždé začínat od začátku.

Jak s dítětem komunikujeme

Způsob kontaktu přizpůsobujeme dítěti. S menšími dětmi může rozhovor probíhat při hře nebo kreslení. Se staršími dětmi při společné činnosti, procházce nebo běžném rozhovoru. Dospívající potřebují zejména respekt, srozumitelnost a přiměřené soukromí.

Rozhovor není výslech. Nehledáme správné odpovědi a nestavíme výpověď dítěte proti slovům pěstouna. Zajímá nás, jak dítě svou situaci prožívá, čemu rozumí, co mu pomáhá a z čeho má obavy.

Dítě může říci, že o určitém tématu nechce mluvit. Jeho odmítnutí respektujeme, pokud nejde o situaci, kdy musíme jednat na ochranu jeho života, zdraví nebo práv.

Rozhovor bez přítomnosti pěstouna

Někdy potřebujeme s dítětem krátce mluvit bez přítomnosti pěstouna. Jde o běžnou součást sociálně-právní ochrany a naplňování práva dítěte být slyšeno, nikoli o projev nedůvěry vůči pěstounovi.

Samostatný rozhovor plánujeme citlivě, s ohledem na věk dítěte, jeho vztah k pracovníci a aktuální situaci. Dítě do něj nenutíme a vždy mu srozumitelně vysvětlíme, kdo jsme a proč s ním mluvíme.

Pěstounovi vysvětlujeme smysl rozhovoru, ale nešíříme automaticky každý detail, který dítě sdělí. Informace využíváme pouze v rozsahu potřebném pro podporu a ochranu dítěte.

Když dítě sdělí citlivou informaci

Pracovnice dítěti nemůže slíbit absolutní tajemství. Pokud se dozví, že je dítě ohroženo, dochází k porušování jeho práv nebo mohlo dojít ke spáchání trestného činu, musí postupovat podle zákona a interních pravidel organizace.

Pokud je to možné a neohrozí to dítě, vysvětlíme mu, co budeme dělat, komu je potřeba informaci předat a proč. Stejně otevřeně postup vysvětlujeme pěstounovi, pokud tím není ohrožena bezpečnost dítěte nebo účel dalšího šetření.

Když dítě samo vyhledá pomoc, zajistíme mu bezpečný prostor, přivoláme sociální pracovníci, nasloucháme bez nátlaku a podle závažnosti situace zapojíme vedení organizace, OSPOD, Policii ČR, zdravotnickou pomoc nebo další příslušné osoby.

Poznáváme dítě v souvislostech

Nezajímá nás pouze chování dítěte, ale také jeho možné příčiny. Ptáme se, co se změnilo, jaké vztahy dítě prožívá, co se děje ve škole, jak spí, jak zvládá kontakty s biologickou rodinou a jak reaguje na vývojové změny.

Chování může být způsobem, kterým dítě sděluje strach, nejistotu, stud, potřebu kontroly nebo obavu ze ztráty. Porozumění příčinám neznamená, že rezignujeme na hranice. Pomáhá nám nastavovat hranice tak, aby byly bezpečné, předvídatelné a přiměřené dítěti.

Hlas dítěte je jedním z podkladů pro plánování. Propojujeme jej s pozorováním, informacemi pěstouna, odbornými zprávami, IPOD a dalšími relevantními skutečnostmi.

Co je dobré vědět

Pravidelný osobní kontakt s dítětem je zákonnou součástí sledování naplňování Dohody. Dítě má právo být slyšeno, ale současně má právo na ochranu před nátlakem a před přenášením odpovědnosti dospělých na jeho rozhodnutí.

Pro dítě

Dítě zažívá, že jeho pohled má hodnotu, že může mluvit vlastním tempem a že dospělý jedná, když je potřeba chránit jeho bezpečí.

Pro pěstouna

Rozhovor s dítětem není kontrolou Vašeho rodičovství. Doplnuje Váš každodenní pohled a pomáhá společně lépe porozumět dítěti.

Pro naši společnou spolupráci

Vzájemná důvěra mezi dítětem, pěstounem a pracovníci umožňuje včas zachytit změny a plánovat citlivější podporu.

6. Příběh dítěte

Minulost dítěte nelze vymazat. Můžeme mu však pomoci, aby jí rozumělo, nemuselo se za ni stydět a mohlo bezpečně tvořit další část svého života.

Příběh je součástí identity

Každé dítě potřebuje vědět, odkud pochází, kdo patří do jeho rodiny a jaké události ovlivnily jeho život. Tyto informace tvoří důležitou součást identity a pomáhají dítěti odpovídat na otázku, kým je.

Pěstounská péče nezačíná prázdnou stránkou. Dítě si přináší vztahy, vzpomínky, ztráty, zkušenosti a někdy také mezery, kterým zatím nerozumí. Některé informace budou dostupné, jiné se mohou objevit později a některé se možná nepodaří zjistit.

Naším cílem není vytvořit idealizovaný ani demonizovaný obraz minulosti. Pomáháme dítěti skládat pravdivý, věku přiměřený a lidsky únosný příběh.

Pravda přiměřená věku

Dítě potřebuje pravdivé informace podané způsobem, kterému dokáže porozumět. Zamlčování důležitých skutečností může vést k nejistotě, nedůvěře nebo k tomu, že si dítě chybějící části vysvětlí samo a přisoudí si vinu.

Pravdivost neznamena říci dítěti všechno najednou. Informace dáváme postupně, respektujeme věk, emoční kapacitu a otázky, které dítě skutečně klade. K tématům se vracíme opakovaně, protože jejich význam se s vývojem dítěte mění.

Pokud si nejste jistí, jak určitou informaci sdělit, je vhodné postup nejprve konzultovat s klíčovou pracovnící nebo odborníkem. Důležitá sdělení by neměla dítě překvapit v konfliktu nebo ve chvíli, kdy je dospělý sám zahlcen emocemi.

Dítě nenese vinu za rozhodnutí dospělých

Děti si často vysvětlují odchod z biologické rodiny jako důsledek vlastního chování. Mohou se domnívat, že byly příliš zlobivé, nemocné nebo málo hodné lásky.

Je potřeba dítě opakovaně ujišťovat, že za rozhodnutí a selhání dospělých nenese odpovědnost. Tato informace se neukládá jedním rozhovorem; dítě ji potřebuje zažívat také v každodenním vztahu, ve kterém nemusí být dokonalé, aby bylo přijímané.

Přijetí příběhu neznamena souhlasit s tím, co se stalo, ani odpustit dříve, než je dítě připravené. Znamená postupně porozumět souvislostem a oddělit vlastní hodnotu od minulých událostí.

O biologických rodičích pravdivě a s úctou

Pěstoun může cítit zlost, bezmoc nebo nepochopení vůči biologickým rodičům, zvláště když zná bolestné zkušenosti dítěte. Tyto emoce jsou pochopitelné. Před dítětem je však potřeba mluvit tak, aby nebyla znehodnocována část jeho identity.

Když dítě opakovaně slyší, že jeho rodiče byli bezcenní, zlí nebo neschopní, může si tato slova vztáhnout také na sebe. Dítě ví, že z rodičů pochází, a může si klást otázku, zda je tedy také špatné.

Můžeme jasně říci, že rodič dítě nedokázal chránit, zajistit mu bezpečí nebo naplnit jeho potřeby. Současně můžeme připustit, že někteří rodiče sami vyrůstali bez bezpečí, prožili trauma, neměli dobré vzory nebo se potýkali se závislostí, nemocí či závažnou sociální situací.

Toto porozumění není omluvou ubližujícího jednání. Pomáhá dítěti chápat, že selhání rodiče nevzniklo kvůli dítěti a že bolestné vzorce lze v další generaci měnit.

Pěstoun vstupuje do příběhu jiné rodiny

Pěstoun nemůže změnit začátek života dítěte. Může však každodenně vytvářet nové zkušenosti: předvídatelně reagovat, držet bezpečné hranice, vracet se po konfliktu ke vztahu, zajímat se o dítě a pomáhat mu zvládat emoce.

Tím neopravuje původní rodinu ani nemaže minulost. Nabízí dítěti zkušenost, že vztahy mohou fungovat jinak a že dospělý může zůstat dostupný také v náročných chvílích.

Pěstounská péče tak může přerušit přenos některých bolestných vzorců mezi generacemi. Dítě, které zažije bezpečnější vztahy, může jednou lépe rozumět sobě, vytvářet zdravější vztahy a jinak pečovat o vlastní děti.

Dítě nemusí volit mezi rodinami

Dítě může přijímat lásku, bezpečí a každodenní péči pěstounské rodiny a současně si uchovávat vztah, vzpomínku nebo otázky spojené s biologickou rodinou. Nemělo by být stavěno do situace, kdy musí dokazovat loajalitu jedné rodině odmítnutím druhé.

Úkolem pěstouna není soutěžit s biologickými rodiči. Jeho jedinečnou rolí je být bezpečným člověkem v současném životě dítěte a pomáhat mu unést složitost jeho vztahů.

Někdy jsou kontakty s biologickou rodinou přínosné, jindy náročné a v některých situacích mohou být omezené nebo se dočasně neuskutečňovat. O konkrétní podobě kontaktů nerozhoduje Centrum pěstounských rodin. Vycházíme z rozhodnutí soudu, IPOD, zákonných kompetencí OSPOD a aktuálních potřeb a bezpečí dítěte.

Jak s příběhem pracujeme

- pomáháme pěstounům hledat věku přiměřený a pravdivý jazyk;
- podporujeme bezpečné uchovávání fotografií, dokumentů, vzpomínek a informací o důležitých osobách;
- společně přemýšlíme o životní knize, terapeutické pohádce nebo jiných nástrojích, pokud jsou pro dítě vhodné;
- podporujeme přípravu dítěte na kontakty a zpracování emocí po nich;
- sledujeme, jak se otázky identity mění s věkem a vývojem dítěte;
- podle potřeby doporučujeme odbornou pomoc, pokud jsou témata minulosti pro dítě nebo rodinu příliš zatěžující.

Budování vztahové sítě

Dítě potřebuje více než jednu bezpečnou osobu. Společně proto hledáme lidi, kteří mohou tvořit jeho stabilní vztahovou síť: pěstouny, sourozence, širší rodinu, důležité osoby z biologické rodiny, přátele, učitele, vedoucí kroužků nebo další blízké dospělé.

Pevná a přiměřeně široká síť může dítě zachytit v období problémů, nabídnout mu různé zdroje podpory a pomáhat mu zůstat ve vztahu s rodinou i během dospívání a osamostatňování.

Každý vztah však musí být posuzován podle bezpečí a nejlepšího zájmu dítěte. Množství kontaktů není cílem samo o sobě; důležitá je jejich kvalita, předvídatelnost a přínos pro dítě.

Co je dobré vědět

Pomáhat dítěti přijmout příběh neznamená zlehčovat to, co se stalo. Znamená mluvit pravdivě, bez zbytečného odsuzování, oddělovat hodnotu dítěte od selhání dospělých a chránit jeho právo na identitu.

Pro dítě

Dítě může postupně porozumět tomu, odkud přichází, proč nemohlo zůstat v původní rodině a proč jeho minulost neurčuje jeho hodnotu.

Pro pěstouna

Nemusíte mít všechny odpovědi. Důležitá je ochota mluvit pravdivě, respektovat tempo dítěte a konzultovat citlivá témata dříve, než je otevřete.

Pro naši společnou spolupráci

Práce s příběhem je dlouhodobá. Vracíme se k ní podle věku dítěte, nových informací, kontaktů a životních změn.

7. Pravidelná setkání a sledování Dohody

Pravidelný kontakt pomáhá včas zachytit potřeby dítěte a rodiny, vyhodnotit dohodnuté kroky a nabídnout podporu dříve, než se obtíž promění v krizi.

Jak často se setkáváme

Klíčová pracovníce se osobně setkává s pěstounem a svěřeným dítětem nejméně jednou za dva měsíce. Nejméně dvakrát za rok proběhne setkání v domácnosti pěstouna. Další konzultace se mohou konat v prostorách CPR, na veřejném místě vhodném pro klidný rozhovor nebo na jiném předem dohodnutém místě.

Telefonický nebo on-line kontakt je užitečným doplněním, běžně však nenahrazuje osobní setkání. Termín domlouváme předem a respektujeme běžný chod rodiny, školu dítěte i pracovní možnosti pěstounů.

Co se při návštěvě obvykle řeší

- jak se dítěti daří doma, ve škole, ve vztazích a po zdravotní stránce;
- co se od posledního setkání podařilo a co rodinu zatěžuje;
- aktuální potřeby dítěte, pěstounů i biologických dětí v rodině;
- plnění a změny Individuálního plánu pěstounské rodiny (IPPR) a návaznost na IPOD;
- vzdělávání, respitní péče, odborná pomoc a kontakt s biologickou rodinou;
- významné změny, rizika a další konkrétní kroky včetně toho, kdo je zajistí a do kdy.

Rozhovor s dítětem

Dítě má právo dostat srozumitelné informace, vyjádřit svůj názor a vědět, co se s jeho sdělením bude dít. Klíčová pracovníce s dítětem mluví způsobem odpovídajícím jeho věku, vyspělosti, zdravotnímu stavu a aktuálnímu rozpoložení. Je-li to vhodné a bezpečné, může s dítětem hovořit také bez přítomnosti pěstouna. Dítě do rozhovoru nenutíme a nevyslycháme je.

Pro dítě

Můžeš se klíčové pracovníce zeptat na cokoli, co souvisí s pěstounskou péčí. Můžeš jí také říct, že chceš mluvit o samotě, že něčemu nerozumíš nebo že teď mluvit nechceš.

Když se domluvený termín nehodí

1. Pěstoun oznámí změnu klíčové pracovníci co nejdříve.
2. Společně domluví náhradní termín tak, aby byl zachován pravidelný kontakt s dítětem i pěstounem.
3. Při nemoci, hospitalizaci nebo jiné závažné okolnosti se zároveň domluví, zda rodina potřebuje další pomoc.

Když se setkání opakovaně nedaří uskutečnit

Nejprve hledáme důvod a praktické řešení. Pokud pěstoun dlouhodobě nereaguje, neumožňuje kontakt s dítětem nebo opakovaně maří sledování Dohody, CPR jej písemně vyzve k nápravě a informuje příslušný

OSPOD. Přetrvávající závažné nebo opakované porušování povinností může být důvodem k výpovědi Dohody. Cílem postupu je obnovit spolupráci a chránit dítě, nikoli rodinu sankcionovat bez předchozího vysvětlení.

Co je dobré vědět

Z každého významného setkání pořizujeme záznam. Domluvené kroky mají být konkrétní a srozumitelné. Pokud s obsahem záznamu nebo dalším postupem nesouhlasíte, řekněte to klíčové pracovníci; Vaše stanovisko může být do dokumentace zaznamenáno.

8. Práva, povinnosti a domluva o službách

Dohoda převádí zákonná práva a povinnosti do konkrétní spolupráce. Průvodce je vysvětluje, ale rozhodující je vždy platné znění zákona, podepsané Dohody a jejich příloh.

Na co má pěstoun právo

- na pomoc při zajištění osobní péče o dítě v zákonem vymezených situacích;
- na pomoc se zajištěním celodenní péče o dítě starší dvou let alespoň v zákonném rozsahu;
- na zprostředkování nebo poskytnutí odborné pomoci a poradenství;
- na podporu při udržování vztahů dítěte s rodiči, sourozenci a dalšími blízkými osobami;
- na zajištění možnosti zvyšovat si znalosti a dovednosti v oblasti péče o dítě;
- na srozumitelné informace, respektující jednání, ochranu soukromí a možnost podat stížnost.

K čemu se pěstoun zavazuje

- pečovat o dítě v souladu s rozhodnutím soudu a jeho nejlepším zájmem;
- spolupracovat na naplňování Dohody a umožnit pravidelný osobní kontakt s dítětem a rodinou;
- zvyšovat si znalosti a dovednosti v zákonném rozsahu;
- podporovat sounáležitost dítěte s rodiči, sourozenci a blízkými osobami, pokud kontakt není omezen nebo zakázán a je pro dítě bezpečný;
- sdělovat důležité změny a skutečnosti, které mohou ovlivnit bezpečí, zdraví nebo vývoj dítěte;
- předem projednat služby, které má CPR objednat nebo uhradit.

Jak žádáme o službu nebo úhradu

1. Potřebu proberte s klíčovou pracovnící co nejdříve, ideálně už při ročním plánování.
2. Společně posoudíte souvislost služby s potřebami dítěte, IPPR, IPOD a výkonem pěstounské péče.
3. Klíčová pracovníce ověří vhodnost poskytovatele, dostupnost služby, finanční limit a způsob objednání.
4. CPR službu předem písemně schválí nebo vystaví objednávku, pokud je to podle pravidel nutné.
5. Po uskutečnění služby se doloží požadované doklady a společně se vyhodnotí její přínos.

Důležité

Službu objednanou bez předchozí domluvy nemusí být možné zpětně proplatit. Výjimkou jsou neodkladné situace, kdy je prvořadé bezpečí dítěte; i tehdy kontaktujte CPR co nejdříve.

Když službu nelze zajistit v požadované podobě

Klíčová pracovníce vysvětlí důvod – například zákonný limit, nedostupnou kapacitu, nevhodnost služby pro konkrétní potřebu dítěte nebo nemožnost úhrady ze státního příspěvku – a hledá s rodinou jinou cestu. Ve

zvlášť odůvodněné situaci lze požádat vedení CPR o individuální posouzení. Tím není dotčeno právo podat připomínku nebo stížnost.

Kdy může CPR odmítnout zahájení spolupráce

O odmítnutí rozhoduje ředitelka CPR. U žádosti o sociálně-právní ochranu podle § 8 odst. 1 nebo § 9 zákona o SPOD lze pomoc odmítnout pouze tehdy, když požadovaná činnost není v rozsahu pověření CPR, CPR nemá dostatečnou kapacitu, nebo CPR téže osobě v době kratší než šest měsíců před novou žádostí účinně vypověděla smlouvu o poskytnutí téže služby pro porušování smluvních povinností. U uzavření Dohody může být překážkou také již platná Dohoda s jiným subjektem nebo nesplnění zákonných podmínek. Důvody musí být konkrétní, doložitelné a nesmějí být diskriminační.

CPR nejprve hledá, zda lze překážku odstranit nebo nabídnout jinou vhodnou pomoc. Není-li to možné, vysvětlí důvod odmítnutí a předá kontakt na jinou pověřenou osobu nebo příslušný úřad. Na telefonický dotaz odpoví zpravidla ihned, nejpozději do sedmi dnů; na písemný nebo e-mailový dotaz odpoví do sedmi dnů. Po odpadnutí překážky se může zájemce obrátit na CPR znovu. Dítě, které samo vyhledá pomoc podle § 8 zákona o SPOD, CPR nikdy neodmítne.

9. Vzdělávání pěstounů

Vzdělávání má pěstounům pomáhat rozumět konkrétnímu dítěti a zvládat péči bezpečně a s menším vyčerpáním. Nejde pouze o splnění počtu hodin.

Rozsah vzdělávání

Osoba vykonávající zprostředkovanou pěstounskou péči si zvyšuje znalosti a dovednosti v rozsahu 24 hodin během 12 po sobě jdoucích kalendářních měsíců. U nezprostředkované pěstounské péče jde o 18 hodin. První období se počítá ode dne uzavření Dohody. Přbytek hodin lze započíst do bezprostředně následujícího období v rozsahu, který umožňuje aktuální zákon.

Jak vzniká vzdělávací plán

Plán vytváří pěstoun společně s klíčovou pracovnící. Vychází z potřeb dítěte, pěstouna, doporučení OSPOD, IPOD, vývoje situace a dosavadních zkušeností rodiny. V průběhu roku jej lze změnit.

- témata související s traumatem, citovou vazbou, identitou a životním příběhem dítěte;
- vývojové, zdravotní, školní nebo výchovné potřeby konkrétního dítěte;
- komunikace s biologickou rodinou a podpora bezpečných kontaktů;
- dospívání, rizikové chování a příprava na samostatnost;
- péče o sebe, práce s vlastními emocemi a prevence vyčerpání.

Jaké formy lze využít

CPR nabízí nebo zprostředkovává semináře, kurzy, pobytové vzdělávání, facilitovaná skupinová setkání, individuální odborné konzultace a vhodné vzdálené formy. Externí vzdělávání je třeba předem projednat. U aktivity musí být zřejmá odborná náplň, rozsah a vazba na pěstounskou péči.

Evidence a doklady

CPR vede přehled absolvovaných hodin. U externí akce pěstoun předloží osvědčení nebo jiné potvrzení s názvem, termínem, rozsahem a pořadatelem. Klíčová pracovníce průběžně upozorňuje na zbývajícím rozsah, odpovědnost za splnění zákonné povinnosti však nese pěstoun.

Praktický tip

Nenechávejte většinu hodin na konec období. Na pravidelných setkáních si ověřujte, kolik hodin máte splněno a zda vybraná témata odpovídají tomu, co dítě a rodina právě potřebují.

10. Odpočinek a zajištění péče o dítě

Odpočinek pěstouna není odměna ani selhání. Je součástí bezpečné a dlouhodobě udržitelné péče o dítě. Způsob zajištění péče musí být předvídatelný a přiměřený potřebám dítěte.

Celodenní péče – respit

Osoba pečující nebo osoba v evidenci má v rozsahu a za podmínek sjednaných v Dohodě právo na poskytnutí nebo zajištění celodenní péče o svěřené dítě nebo děti alespoň v rozsahu 14 kalendářních dnů v kalendářním roce, jestliže svěřené dítě dosáhlo alespoň dvou let. Zákon nestanoví poměrné krácení tohoto minima podle délky péče v daném roce. Konkrétní termín a forma se plánují individuálně podle potřeb a bezpečí dítěte a možností zajištění péče; organizační postup nesmí zákonné právo nepřiměřeně omezit.

Celodenní péče nemusí vždy zahrnovat přenocování. I využití pouze části jednoho kalendářního dne se však pro evidenci považuje za jeden den; zákonný rozsah se nepřepočítává na hodiny.

Respit plánujeme nejpozději do dvou měsíců od uzavření Dohody a dále zpravidla na začátku kalendářního roku. Při volbě formy zohledňujeme věk, zdravotní stav, vztahové potřeby, sourozenecké vazby, zkušenost dítěte s odloučením a jeho názor.

Možné formy

- pobytová nebo příměstská akce CPR;
- vhodná skupinová akce jiné prověřené organizace;
- individuální péče bezpečné a dítěti známé osoby;
- kombinace forem podle potřeb dítěte a pravidel CPR.

Krátkodobá pomoc při osobní péči

Pomoc lze řešit zejména při dočasné pracovní neschopnosti pěstouna, ošetřování blízké osoby, narození dítěte, vyřizování nezbytných záležitostí, úmrtí blízké osoby nebo jiné vážné situaci. Nejprve mapujeme bezpečné osoby v rodině a okolí dítěte; podle potřeby pomáháme najít a koordinovat jinou vhodnou péči.

Jak postupovat

Situace	Co udělat
Plánovaný respit nebo tábor	Proberte jej s klíčovou pracovnící před objednáním a úhradou. Doložte údaje o pořadateli, termínu, ceně a programu.
Známy termín lékaře, soudu či jiné nezbytnosti	Požádejte co nejdříve, aby byl čas najít bezpečnou osobu a připravit dítě.

Náhlá nemoc nebo hospitalizace	Zajistěte bezprostřední bezpečí dítěte a ihned volejte klíčové pracovníci nebo zastupující osobě; mimo dostupnost CPR také OSPOD či tísňovou linku podle situace.
Dítě odloučení špatně snáší	Nejdříve plánujte krátké, postupné a předvídatelné zkušenosti. Formu respitu upravte podle reakce dítěte.

Finanční

podmínky

Konkrétní limity, spoluúčast, odečtení stravného, objednávky a doklady upravuje aktuální Příloha č. 2 k Dohodě. Protože se částky mohou měnit, ověřte je vždy před objednáním služby.

11. Odborná pomoc a poradenství

O odbornou pomoc je vhodné požádat včas. Klíčová pracovníce pomáhá pojmenovat zakázku, vybrat vhodný typ odborníka a propojit jeho práci s potřebami dítěte a rodiny.

S čím pomáhá klíčová pracovníce

Klíčová pracovníce poskytuje sociální a odborné poradenství v rozsahu své kvalifikace – orientaci v systému pěstounské péče, podporu při plánování, komunikaci se školou či OSPOD, práci s potřebami dítěte a hledání dostupných služeb. Nenahrazuje psychologa, psychoterapeuta, lékaře, advokáta ani jiné specializované profese.

Kdy zvažujeme externí odbornou pomoc

- dítě prožívá dlouhodobé psychické obtíže, trauma, ztrátu, vztahové nebo behaviorální potíže;
- rodina potřebuje pomoc s kontakty, identitou dítěte nebo náročnou změnou;
- pěstoun je dlouhodobě přetížený nebo potřebuje individuální odbornou podporu;
- biologické děti pěstouna či další členové domácnosti jsou významně zasaženi situací související s pěstounskou péčí;
- běžná podpora klíčové pracovníce nestačí nebo je potřebná specializovaná diagnostika či léčba.

Postup zprostředkování

1. Společně popíšeme obtíž, očekávanou změnu a to, komu má být služba určena.
2. Ověříme, zda je nejvhodnější psycholog, terapeut, psychiatr, speciální pedagog, právní poradna nebo jiná služba.
3. Probereme dostupné odborníky, čekací dobu, cenu, mlčenlivost a způsob sdílení informací.
4. Před zahájením placené služby musí být dohodnuta objednávka a rozsah úhrady CPR.
5. V přiměřených intervalech společně vyhodnotíme, zda služba dítěti a rodině pomáhá.

Soukromí při odborné pomoci

Odborník sdílí s CPR jen informace v rozsahu daném zákonem, smluvním vztahem a případným souhlasem. Předem si ujasněte, jaké informace, komu a za jakým účelem mohou být předány.

12. Kontakt s rodiči, sourozenci a blízkými osobami

Kontakt není cílem sám o sobě. Má podporovat vztahy a identitu dítěte způsobem, který je bezpečný, srozumitelný a odpovídá jeho nejlepšímu zájmu.

Z čeho při plánování vycházíme

Respektujeme rozhodnutí soudu, IPOD, stanovisko OSPOD a průběžně vyhodnocované potřeby dítěte. Vnímáme také jeho věk, názor, vztahovou historii, zdravotní a psychický stav, předchozí průběh kontaktů a bezpečnostní rizika. Pěstoun kontakt svévolně neruší ani nemění, ale může a má upozornit na rizika a žádat jejich odborné vyhodnocení.

Co může CPR zajistit

- přípravu dítěte, pěstouna a podle možností také blízké osoby na setkání;
- pomoc s nastavením cíle, místa, délky a srozumitelných pravidel;
- vhodný prostor v CPR nebo pomoc s nalezením jiného místa;
- asistenci klíčové pracovníce, pokud je potřebná, předem domluvená a v jejích kompetencích;
- podporu po kontaktu a společné vyhodnocení dopadu na dítě;
- komunikaci s OSPOD a návrh změny podmínek, pokud kontakt dítě opakovaně zatěžuje nebo ohrožuje.

Před kontaktem

Dítě potřebuje vědět, kdo přijde, kde a jak dlouho setkání potrvá, kdo bude přítomen a co se stane potom. Neslibujeme výsledek, který nemůžeme zaručit. Dítěti umožníme ptát se a vyjádřit obavy. Pěstoun předá klíčové pracovníci významné aktuální informace, které mohou průběh ovlivnit.

Během kontaktu

Dospělí chrání dítě před konfliktem, výčitkami, nátlakem, tajemstvími a sliby, které nemohou splnit. Asistující pracovníce může zasáhnout, připomenout pravidla, kontakt přerušit nebo ukončit, pokud je dítě bezprostředně ohroženo nebo pravidla nejsou respektována. Závažnou situaci dále řeší s OSPOD.

Po kontaktu

Reakce dítěte může přijít až s odstupem. Nabízíme klid, běžný režim a možnost mluvit, dítě však nenutíme podávat „hlášení“. Pěstoun zaznamená významné reakce a sdělí je klíčové pracovníci. Společně rozlišujeme krátkodobou přirozenou emoční reakci od opakovaného nebo závažného ohrožení.

Když osobní kontakt není možný

Identitu a sounáležitost dítěte lze podporovat také bezpečným vyprávěním, fotografiemi, knihou života, dopisy, informacemi o původu, kultuře a důležitých osobách. Vždy přiměřeně věku a bezpečí dítěte.

13. Když nastane změna nebo krizová situace

V krizi má přednost ochrana života a zdraví. CPR poskytuje následnou podporu a koordinaci, ale nenahrazuje tísňové linky, zdravotnickou pomoc, Policii ČR ani pohotovost OSPOD.

Co oznamte klíčové pracovníci co nejdříve

- hospitalizaci dítěte nebo pěstouna, závažnou diagnózu či výrazné zhoršení psychického stavu;
- útěk, pohřešování, sebepoškozování, sebevražedné výroky nebo závažné rizikové chování;
- podezření na týrání, zneužívání, zanedbávání, domácí násilí nebo trestný čin;
- závažný konflikt v domácnosti, hrozící rozpad péče nebo požadavek na přemístění dítěte;
- úmrtí blízké osoby, náhlé stěhování, změnu školy nebo jinou zásadní změnu;
- významnou změnu kontaktu s rodiči, sourozenci nebo jinou blízkou osobou.

První pomoc v konkrétní situaci

Situace	Co udělat
Bezprostřední ohrožení života nebo zdraví	Volejte 112 nebo podle situace 155 či 158. Poté informujte OSPOD a CPR.
Dítě je pohřešované	Volejte Policii ČR 158; nečekejte „povinných 24 hodin“. Sdělte aktuální fotografii, popis, zdravotní rizika a pravděpodobná místa.
Sebepoškozování nebo sebevražedné riziko	Nenechávejte dítě samotné, odstraňte dostupné nebezpečné prostředky a volejte 155/112 nebo krizovou zdravotní službu.
Hrozí, že pěstoun péči nezvládne	Řekněte to včas klíčové pracovníci a OSPOD. Společně se hledá odlehčení, odborná pomoc a bezpečný plán; přemístění dítěte nesmí být nepřipraveným jednostranným krokem.

Krizový plán rodiny

U zvýšeného rizika společně sepíšeme jednoduchý plán: varovné signály, co pomáhá dítěti, co situaci zhoršuje, koho volat, kdo může převzít bezpečnou péči, jaké léky dítě užívá a jaké informace potřebují zasahující osoby. Plán pravidelně aktualizujeme a uchováváme na dostupném místě.

Důležité

Pokud si nejste jistí závažností, jednejte raději jako při závažnější situaci. Telefonická konzultace s CPR nesmí oddálit přivolání záchranné služby, policie nebo jiné neodkladné pomoci.

14. Bezpečí dítěte a oznamovací povinnost

Dítě má právo na ochranu před násilím, zanedbáváním, zneužíváním, ponižováním a nebezpečnými výchovnými postupy. Pracovníci CPR musí na ohrožení reagovat, i když je sdělení citlivé nebo si rodina přeje, aby zůstalo pouze mezi ní a pracovníkem.

Když dítě samo požádá o pomoc

1. Kterýkoli pracovník dítě přijme a odvede je do bezpečného a klidného prostoru, například do herny nebo konzultační místnosti. Dítě nenechá bez podpory.
2. Pracovník dítě uklidní, nabídne mu vodu a podle situace také něco malého k jídlu. Ověří, zda dítě nepotřebuje bezodkladnou zdravotní pomoc a zda není v přímém ohrožení.
3. Pracovník dítěti naslouchá a nechá je mluvit vlastními slovy. Používá jen nezbytné otevřené otázky, dítě nevyslýchá, nezpochybňuje je a neslibuje úplné utajení. Vysvětlí mu srozumitelně, že některé informace musí předat, aby mu bylo možné pomoci.
4. Pracovník, který není sociálním pracovníkem, přivolá sociální pracovníci. O situaci je informována ředitelka nebo další pověřená sociální pracovnice, aby na další postup nebyl jeden pracovník sám.
5. S ohledem na přání dítěte, jeho věk, bezpečí a závažnost situace kontaktujeme bezpečnou osobu dítěti blízkou, místně příslušný OSPOD nebo Policii ČR. V bezprostředním ohrožení voláme Policii ČR nebo tísňovou linku bez prodlení. Osobu blízkou nekontaktujeme, pokud by mohla dítě ohrozit, být původcem ohrožení nebo zmařit jeho ochranu.
6. Dítěti průběžně říkáme, co právě děláme, koho kontaktujeme a co bude následovat. Pokud je to možné a bezpečné, zůstává s ním známý pracovník až do předání odpovědné osobě nebo orgánu.
7. O sdělení dítěte a provedených krocích pořídíme bezodkladně věcný záznam. Zachytíme pokud možno přesná slova dítěte, čas, přítomné osoby a kontakty, které byly uskutečněny.

Když máme podezření na týrání, zneužívání nebo zanedbávání dítěte

1. Nejprve posoudíme bezprostřední nebezpečí. Je-li ohrožen život nebo zdraví dítěte, voláme 112, 155 nebo 158 a zajistíme, aby dítě nezůstalo s osobou, která je může ohrožovat.
2. Dítěti nasloucháme klidně a respektujícím způsobem. Nevedeme vlastní vyšetřování, nepokládáme sugestivní otázky a nenutíme dítě sdělení opakovat více osobám.
3. Nekonfrontujeme podezřelou osobu způsobem, který by mohl zvýšit riziko pro dítě, ovlivnit jeho výpověď nebo zmařit další šetření.
4. Sociální pracovnice bezodkladně informuje ředitelku nebo další pověřenou sociální pracovníci. Podle povahy a závažnosti věci kontaktujeme místně příslušný OSPOD, Policii ČR a případně zdravotnickou pomoc. Oznamovací nebo překazovací povinnost plníme tehdy a v rozsahu, v jakém jsou naplněny její zákonné podmínky; interní konzultace nesmí neodkladné oznámení zdržet.
5. Zaznamenáme objektivní skutečnosti, viditelná zranění bez jejich laického vyhodnocování, spontánní výroky dítěte pokud možno jeho vlastními slovy a všechny provedené kroky. Informace sdílíme pouze s osobami a orgány, které je potřebují k ochraně dítěte.

6. S OSPOD a dalšími kompetentními orgány domluvíme bezpečný další postup. Dítěti a pěstounovi poskytujeme podporu pouze v rozsahu, který neohroží vyšetřování ani ochranu dítěte.

Jak pracujeme s podezřením na ohrožení

Pracovníci sami nevyšetřují trestný čin a nevyslýchají dítě opakovaně. Zaznamenají jeho spontánní sdělení co nejpřesněji, oddělí fakta od vlastních dojmů a předají informace kompetentnímu orgánu. Sdílejí pouze nezbytný rozsah údajů a chrání dítě před tlakem a odvetou.

Mlčenlivost má zákonné hranice

CPR zachovává mlčenlivost o rodině. Ta však nebrání splnění oznamovací nebo překazovací povinnosti, předání informací potřebných k ochraně dítěte ani součinnosti s OSPOD, soudem, policií a dalšími orgány v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Pro dítě

Když se bojíš nebo ti někdo ubližuje, můžeš to říct klíčové pracovníci nebo kterémukoli pracovníkovi CPR. Vysvětlíme ti, koho musíme zapojit a proč. Nebudeš na další kroky samo.

15. Spolupráce s OSPOD a dalšími odborníky

Každý má jinou roli. Dobrá spolupráce znamená sdílet podstatné informace, nezaměňovat kompetence a nenechávat dítě mezi protichůdnými požadavky dospělých.

Kdo za co odpovídá

Pěstoun zajišťuje každodenní péči a rozhoduje v rozsahu daném soudním rozhodnutím a právními předpisy. OSPOD chrání práva dítěte, vede IPOD a vykonává veřejnoprávní odpovědnost. CPR naplňuje Dohodu, poskytuje podporu a sleduje její plnění. Soud rozhoduje o svěřeni dítěte a dalších zásadních otázkách. Škola, lékaři a odborné služby odpovídají za své odborné oblasti.

Zpráva o průběhu pěstounské péče

CPR zpracovává nejméně jednou za šest měsíců a při zániku Dohody zprávu o průběhu výkonu pěstounské péče a naplňování Dohody. Nejpozději do 15 dnů od jejího vypracování ji doručí osobě pečující nebo osobě v evidenci, obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností podle místa jejího trvalého pobytu a obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, který vede spisovou dokumentaci dítěte; jde-li o tentýž úřad, doručuje se mu jednou. Pokud pěstoun s některou částí nesouhlasí, může požádat o opravu faktické chyby nebo připojení svého stanoviska. Odborné hodnocení pracovníka se nemění jen proto, že s ním pěstoun nesouhlasí, jeho názor však má být zachycen.

Případová setkání

Pokud situace vyžaduje koordinaci více osob, může OSPOD nebo jiný kompetentní subjekt svolat případovou konferenci či jiné společné jednání. Předem si vyjasníme účel, účastníky, informace, které mají být sdíleny, a způsob zapojení dítěte. Pěstoun i dítě mají dostat srozumitelnou informaci o výsledku a úkolech, které z jednání vyplývají.

Souhlasy a sdílení informací

Kde právní předpis nestanoví povinnost nebo oprávnění předat údaje, vyžádáme odpovídající souhlas. Souhlas musí být konkrétní, informovaný a odvolatelný. Ani při existenci souhlasu nesdílíme více údajů, než je pro daný účel potřebné.

Když dostáváte rozdílné pokyny

Požádejte o společné vyjasnění rolí a dalšího postupu. Klíčová pracovnice může pomoci formulovat otázky a svolat nebo iniciovat koordinaci, nemůže však změnit rozhodnutí soudu ani pokyn příslušného OSPOD.

16. Dokumentace, zprávy, soukromí a osobní údaje

Dokumentaci vedeme proto, aby byla spolupráce odborná, průkazná, bezpečná a navazující. Zapisujeme jen údaje potřebné pro výkon sociálně-právní ochrany, Dohodu a zákonné povinnosti.

Co může spis obsahovat

- Dohodu, její dodatky a přílohy, rozhodnutí a dokumenty potřebné pro spolupráci;
- IPPR, vzdělávací a respitní plán, záznamy ze setkání a vyhodnocení;
- zprávy pro OSPOD, důležitou komunikaci a doklady o poskytnutých službách;
- nezbytné údaje o dítěti, pěstunech, rodinné, zdravotní, školní a sociální situaci;
- záznamy o stížnostech, krizových situacích a krocích učiněných k ochraně dítěte.

Jak údaje chráníme

Listinná i elektronická dokumentace je zabezpečena a přístup k ní mají pouze oprávněné osoby. Zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí. Údaje nepoužíváme pro jiný účel bez právního důvodu. Uchováváme je po dobu stanovenou právními předpisy, spisovým a skartačním řádem CPR; po uplynutí této doby je bezpečně vyřadíme.

Vaše práva

Můžete požádat o informaci, jaké osobní údaje CPR zpracovává, o přístup k osobním údajům, opravu nepřesností, omezení zpracování nebo výmaz tam, kde tomu nebrání zákonná povinnost. Můžete se obrátit na CPR a případně podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů. Právo na výmaz neznamená, že CPR může odstranit dokumentaci, kterou musí ze zákona uchovat.

Nahlížení do spisu a kopie

Žádost lze podat písemně nebo ústně; o ústní žádosti pořídí klíčová pracovnice záznam. Žadatele CPR vyrozumí nejpozději do 14 dnů. Nahlížení probíhá v kanceláři CPR za přítomnosti klíčové pracovnice a je o něm pořízen záznam. Pěstoun může nahlížet do dokumentace v průběhu spolupráce. Dítěti je obsah zpřístupněn a vysvětlen přiměřeně věku, vyspělosti a jeho nejlepšímu zájmu. Biologickému rodiči lze zpřístupnit jen část, která se jej bezprostředně týká a neporušuje práva dítěte nebo jiných osob.

Žadatel si může v povoleném rozsahu dokumentaci vyfotografovat; zpráva pro OSPOD je pěstounovi na požádání poskytnuta v kopii. Přístup může být omezen nebo odmítnut kvůli ochraně dítěte, citlivých údajů a práv dalších osob. O odmítnutí rozhoduje ředitelka a žadatel dostane písemné vyrozumění s důvodem nejpozději do 14 dnů. Spis se mimo CPR nezapůjčuje, kromě zákonem stanovených případů a kontroly oprávněného orgánu.

Fotografie, příběhy a kazuistiky

Pro zveřejnění rozpoznatelné fotografie, příběhu nebo jiného použití nad rámec povinné dokumentace potřebujeme odpovídající právní titul a zpravidla konkrétní souhlas oprávněné osoby; současně respektujeme názor a důstojnost dítěte. Pro odborné vzdělávání používáme přednostně anonymizované informace.

Kontakt pro ochranu osobních údajů

Centrum pěstounských rodin, z. s., U Náhona 329/18, Hradec Králové; e-mail: vlasta@pestounskerodiny.cz; telefon: 604 368 072. Aktuální informace jsou také na www.pestounskerodiny.cz.

17. Připomínky, stížnosti a ochrana práv

Připomínka ani stížnost nesmí být důvodem ke zhoršení přístupu k dítěti nebo rodině. Podněty nám pomáhají napravit konkrétní situaci a zlepšovat službu.

Co je připomínka a co stížnost

Běžnou nespokojenost nebo návrh lze často vyřešit přímo s klíčovou pracovnící jako připomínku. Stížnost je vyjádření nespokojenosti s postupem, chováním pracovníka, kvalitou služby, zásahem do práv nebo nevyřízenou připomínkou. Není nutné použít slovo „stížnost“; rozhoduje obsah sdělení.

Jak lze stížnost podat

- ústně kterémukoli pracovníkovi; pracovník pomůže stížnost sepsat a předloží ji stěžovateli ke kontrole;
- písemně osobně nebo poštou na adresu CPR;
- e-mailem na kontaktní adresu organizace;
- anonymně, například prostřednictvím určeného místa nebo schránky v prostorách CPR;
- prostřednictvím důvěryhodné osoby nebo zástupce; dítě může požádat o pomoc dospělého, kterému věří;
- stížnost proti ředitelce lze podat členům Kontrolní komise Centra pěstounských rodin;
- stížnost je možné podat také Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje.

Jak stížnost vyřizujeme

1. Stížnost zaevidujeme a chráníme údaje stěžovatele i dalších osob.
2. Vyřizuje ji osoba, která není předmětem stížnosti; podle povahy ředitelka nebo jiná pověřená osoba.
3. Zjistíme podklady, umožníme dotčeným osobám vyjádřit se a posoudíme ochranu dítěte.
4. Stěžovatel dostane srozumitelnou písemnou odpověď do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. Je-li nutné lhůtu prodloužit, CPR mu oznámí důvod prodloužení a další postup.
5. Je-li stížnost důvodná, přijmeme nápravné opatření a podle možností sdělíme, co se změnilo.
6. U anonymní stížnosti zveřejníme odpověď způsobem určeným pravidly CPR v prostorách organizace, aby nebyla odhalena totožnost osob.

Když s vyřízením nesouhlasíte

Můžete požádat vedení CPR o přezkoumání. Pokud stížnost směřuje proti ředitelce, lze ji podat členům Kontrolní komise Centra pěstounských rodin. Stížnost lze podat také Krajskému úřadu Královéhradeckého kraje. Podle povahy věci se můžete obrátit rovněž na příslušný OSPOD, Ministerstvo práce a sociálních věcí, veřejného ochránce práv, Úřad pro ochranu osobních údajů nebo jiný kompetentní orgán. Krajský úřad kontroluje zejména podmínky pověření; kontrolu plnění Standardů kvality a zákonných povinností pověřených osob vykonává ministerstvo. Aktuální kontakty a interní třicetidenní lhůta pro vyřízení stížnosti jsou uvedeny ve zveřejněných pravidlech CPR.

Pro dítě

Můžeš si stěžovat vlastními slovy, obrázkem nebo s pomocí člověka, kterému věříš. Řekneme ti, kdo bude stížnost řešit a jak se dozvíš výsledek.

18. Změna klíčové pracovnice a ukončení spolupráce

Změny mají být předvídatelné a připravené s ohledem na dítě. Důležité informace předáváme tak, aby rodina nemusela celý příběh vyprávět znovu a aby podpora plynule pokračovala.

Když chcete změnit klíčovou pracovnici

O změnu můžete požádat kdykoli ústně nebo písemně. Je vhodné uvést, co ve spolupráci nefunguje a co od změny očekáváte. Vedení CPR žádost projedná, zohlední zájem dítěte, povahu obtíží, možné řešení i personální kapacity. Pokud změnu nelze uskutečnit ihned, vysvětlí důvod a navrhne další postup. Možnost podat stížnost tím není dotčena.

Zastupování během nepřítomnosti

Při plánované delší nepřítomnosti klíčové pracovnice dostane rodina kontakt na zastupující osobu. Zástup má přístup jen k informacím potřebným pro bezpečnou a navazující pomoc. Po návratu si pracovnice předají podstatné skutečnosti.

Změna klíčové pracovnice z důvodu organizačních změn, nebo když klíčová pracovnice odchází

Pokud je to možné, je rodina o změně včas informována, v ideálním případě dojde ke společné návštěvě stávající a nové klíčové pracovnice, aby se všichni bezpečně seznámili.

V některých případech může na přechodnou dobu zajišťovat péči o rodinu ředitelka organizace, která rodinu následně může předat nové klíčové pracovnici.

Kdy Dohoda končí

Dohoda zaniká zejména skončením pěstounské péče podle zákona nebo výpovědí. Pěstoun může Dohodu vypovědět bez uvedení důvodu. CPR ji může vypovědět ze zákonných důvodů, zejména pro závažné nebo opakované porušování povinností nebo opakované maření sledování Dohody. Výpověď musí být písemná a respektovat zákonné termíny konce kalendářního pololetí.

Předání k jiné organizaci

1. Pěstoun včas informuje CPR a příslušný OSPOD o zamýšlené změně.
2. Vyjasní se datum ukončení stávající Dohody a návaznost nové Dohody nebo správního rozhodnutí.
3. S rodinou a dítětem přiměřeně věku probereme důvod změny a co bude následovat.
4. V zákonném rozsahu a bezpečným způsobem předáme potřebné informace a uzavřeme poskytované služby.
5. Vyhodnotíme IPPR, nevyřízené úkoly, vzdělávání, respit, odbornou pomoc a důležitá rizika.

Když hrozí přemístění dítěte

Pěstoun kontaktuje klíčovou pracovníci a OSPOD co nejdříve. Společně se zjišťuje, zda lze situaci stabilizovat podporou, odlehčením nebo odbornou pomocí. Pokud změně péče nelze zabránit, musí být připravena s kompetentními orgány, s ohledem na vztahy, školu, zdravotní péči, osobní věci, informace o příběhu dítěte a možnost bezpečného rozloučení. CPR nemůže sama rozhodnout o přemístění dítěte.

Důležité pro dítě

Dítě potřebuje pravdivé a věku přiměřené vysvětlení, čas na otázky, možnost rozloučit se a jistotu, kdo za něj nyní odpovídá. Náhlé zmizení pracovníka nebo nečekané předání bez vysvětlení může prohloubit předchozí zkušenost se ztrátou.

19. Rychlá orientace a důležité kontakty

Tuto kapitolu můžete používat jako stručný rozcestník. Konkrétní kontakty na Vaši klíčovou pracovníci a její zástup si doplňte při uzavření Dohody nebo při první návštěvě.

Kam se obrátit

Situace	Co udělat
Běžná konzultace	Vaše klíčová pracovníce; telefonická dostupnost CPR obvykle v pracovní dny 9:00–16:00, osobní konzultace po předchozí domluvě.
Klíčová pracovníce je nepřítomná	Kontaktujte oznámenou zastupující osobu nebo obecný kontakt CPR.
Akutní ohrožení života či zdraví	112; zdravotnická záchranná služba 155; Policie ČR 158.
Ohrožení dítěte mimo dostupnost CPR	Tísňová linka podle situace a pohotovostní kontakt místně příslušného OSPOD, pokud je zveřejněn.
Dotaz nebo žádost o službu	Nejdříve klíčová pracovníce; službu s požadavkem na úhradu neobjednávejte před schválením CPR.
Stížnost	Kterýkoli pracovník, ředitelka CPR nebo další postup podle zveřejněných pravidel stížností.
Osobní údaje	vlasta@pestounskerodiny.cz; tel. 604 368 072.

Co si přinést na pravidelné setkání

- otázky dítěte a pěstounů, důležité změny a to, co se od minula podařilo;
- termíny plánovaných vzdělávacích a respitních aktivit;
- potvrzení z externího vzdělávání a doklady předem dohodnutých služeb;
- zprávy či doporučení odborníků, které jsou pro další plánování podstatné a lze je oprávněně sdílet;
- podněty ke změně IPPR a informace o plnění úkolů z IPOD.

Závěrem

Doprovázení stojí na pravidelném kontaktu, otevřené komunikaci, respektu k právům dítěte a společném hledání řešení. Když něčemu nerozumíte nebo se postup nedaří, ptejte se co nejdříve. Jasná domluva je součástí bezpečí dítěte.

20. Veřejný závazek a další pravidla CPR

Tato kapitola souhrnně uvádí informace, které CPR zveřejňuje jako pověřená osoba. Podrobné interní metodiky jsou k dispozici pracovníkům a klient může po předchozí domluvě požádat o nahlédnutí v prostorách CPR.

Poslání

Posláním Centra pěstounských rodin je podporovat děti vyrůstající v náhradní rodinné péči prostřednictvím poradenství, odborné pomoci a podpory pěstounských rodin a zájemců o náhradní rodinnou péči. Zájem a blaho dítěte jsou prvořadým hlediskem činnosti CPR.

Cíle

- dítě, které vyrůstá v bezpečném, přijímajícím prostředí a může rozvíjet svou identitu a vztahy;
- pěstoun, který zná svá práva a povinnosti, rozvíjí své kompetence a ví, kam se obrátit;
- stabilní pěstounská rodina, v níž je věnována pozornost potřebám všech dětí a dalších členů;
- dostupné odborné poradenství, vzdělávání, odpočinek a návazná pomoc;
- spolupráce s OSPOD, soudy, školami, zdravotníky a dalšími subjekty ve prospěch dítěte;
- osvěta a získávání nových zájemců o náhradní rodinnou péči.

Cílové skupiny a formy práce

CPR pracuje zejména s osobami pečujícími a osobami v evidenci, jejich rodinami, dětmi svěřenými do náhradní rodinné péče a v potřebném rozsahu s rodiči a dalšími blízkými osobami dítěte. V rozsahu svého pověření poskytuje podporu také zájemcům a žadatelům o náhradní rodinnou péči. Každému dítěti, které samo požádá o ochranu života nebo jiných práv podle § 8 zákona o SPOD, poskytne bezprostřední pomoc a zajistí návazný bezpečný postup.

Podpora je poskytována terénně v rodinách a ambulantně v Komunitním centru CPR, U Náhona 329/18, Hradec Králové, případně na jiném vhodném dohodnutém místě. Ambulantní konzultace jsou po předchozí domluvě zpravidla v pracovní dny mezi 9:00 a 16:00. Konkrétní územní působnost se řídí aktuálním rozhodnutím o pověření CPR.

Zásady

- nejlepší zájem dítěte a respekt k jeho názoru;
- důstojnost, rovné zacházení a zákaz diskriminace;
- individuální, partnerský a srozumitelný přístup;
- mlčenlivost, diskrétnost a ochrana soukromí;
- odbornost, průběžné vzdělávání a spolupráce;
- dostupnost podpory v mezích pověření, Dohody a kapacity CPR.

Prostředí

Komunitní centrum je označené, dostupné pěšky i veřejnou dopravou a v okolí lze parkovat. Přízemí je bezbariérové. Pro konzultace jsou k dispozici oddělené místnosti umožňující nerušený rozhovor, zázemí pro děti a hygienické vybavení. Klientům nabízíme vodu a podle situace další běžné občerstvení. Pokud zdravotní

stav, mobilita nebo potřeby rodiny vyžadují jiné místo, pracovník se s klientem domluví na vhodné terénní formě.

Střet zájmů

Střet zájmů může vzniknout, pokud osobní, rodinný, pracovní nebo majetkový vztah pracovníka může ovlivnit jeho nestrannost, pokud pracovník současně zastává neslučitelné role nebo pokud by zájem organizace mohl být upřednostněn před právy dítěte a klienta. Pracovník možný střet bezodkladně oznámí ředitelce, nečiní ve věci kroky nad nezbytný bezpečný rozsah a situace se posoudí. Podle výsledku je případ předán jinému pracovníkovi, nastavena kontrolní opatření nebo je klientovi nabídnuta jiná vhodná organizace. Klient může na možný střet upozornit klíčovou pracovníci, ředitelku, Kontrolní komisi nebo prostřednictvím stížnosti.

Když práva poruší pracovník CPR

Každé podezření se zaznamená a prošetří přiměřeně jeho závažnosti. Klient a dítě jsou chráněni před odvetou a dalším ohrožením. Podle situace může následovat omluva, oprava informace nebo záznamu, změna pracovníka, vzdělávání, supervize, pracovněprávní opatření, náhrada škody či oznámení příslušnému orgánu. Stížnost proti ředitelce řeší Kontrolní komise. Závažné podezření na trestný čin nebo ohrožení dítěte se předává bezodkladně OSPOD, Policii ČR nebo jinému kompetentnímu orgánu.

Jak získáváme zpětnou vazbu

Na spokojenost a návrhy ke změně se ptáme průběžně při spolupráci, po konzultacích, vzdělávání a pobytových akcích. Zpětnou vazbu lze předat rozhovorem, cíleným dotazem, dotazníkem, e-mailem nebo anonymně. Ptáme se na to, co pomohlo, co nefungovalo a co by klient navrhoval změnit. Podněty, stížnosti a připomínky kontrolních orgánů se vyhodnocují při aktualizaci metodik a standardů. Standardy CPR se průběžně kontrolují, metodické postupy se hodnotí nejméně jednou až dvakrát ročně a souhrnná revize standardů probíhá zpravidla jednou za dva roky nebo bezodkladně při významné změně.

Bezpečnost v prostorách a na akcích

- Při úrazu poskytneme první pomoc; u závažného stavu voláme 155 a zraněného nenecháme samotného.
- Při požáru upozorníme přítomné, voláme 150 nebo 112 a řídíme evakuaci podle vyvěšeného plánu.
- Agresivní nebo intoxikovanou osobu vyzveme k opuštění prostoru; chráníme ostatní a při ohrožení voláme 158.
- Při podezření na přenosné onemocnění nebo parazity oddělíme riziko, informujeme dotčené osoby v nezbytném rozsahu a zajistíme hygienická opatření.
- Při pohřešování dítěte zahájíme okamžité hledání a podle věku, prostředí a rizika bezodkladně voláme Policii ČR; na oznámení se nečeká 24 hodin.
- Při výpadku energií, živelní události nebo personální nouzi můžeme konzultaci přeložit, přesunout nebo dočasně omezit provoz a klienty o tom informujeme.
- Mimořádnou událost evidujeme, vyhodnotíme a přijmeme opatření, aby se pokud možno neopakovala.

21. Mapa Standardů kvality SPOD

Mapa ukazuje, jak jednotlivé Standardy 1–16 souvisejí s tímto průvodcem a dalšími pravidly CPR. Na webu nemusí být zveřejněna úplná interní znění všech standardů, musí zde však být srozumitelně dostupné informace požadované zejména kritériem 4c a veřejná pravidla, na která mapa odkazuje. Úplné metodiky jsou dostupné v CPR a klient může požádat o nahlédnutí v přiměřeném rozsahu; nezpřístupňují se personální údaje, údaje klientů ani bezpečnostně citlivé části.

Standard	Co znamená pro klienta	Kde je popsán
1. Cíle a způsoby činnosti	Poslání, cíle, cílová skupina, zásady, činnosti a střet zájmů.	Kap. 1 a 20; Standard 1.
2. Ochrana práv	Práva dítěte a klienta, názor dítěte, prevence a řešení porušení práv, ochrana před CAN.	Kap. 5, 14, 17 a 20; Standard 2.
3. Prostředí a podmínky	Důstojné, bezpečné a soukromé prostředí; přizpůsobení místa potřebám klienta.	Kap. 7 a 20; Standard 3.
4. Informovanost	Srozumitelné informace, odmítnutí SPOD, zveřejnění mapy a možnost nahlédnout do metodik.	Kap. 1, 2, 8, 20 a 21; Standard 4.
5. Přirozené prostředí	Podpora vztahů, školy, kamarádů, zájmů, rodiny a bezpečných kontaktů s blízkými.	Kap. 5, 6 a 12; Standard 5.
6. Personální zabezpečení	Organizační struktura, kvalifikace, role a odpovědnosti pracovníků.	Kap. 3; veřejné kontakty CPR; interní Standard 6.
7. Přijímání a zaškolování	Odborná způsobilost, bezúhonnost a pravidla pro zaměstnance, stážisty a další osoby.	Klientovi se představují zapojené osoby; interní Standard 7.
8. Profesní rozvoj	Vzdělávání, hodnocení, supervize a odborná podpora pracovníků.	Kap. 1 a 3; interní Standard 8.
9. Pracovní postupy	Metodiky odborné práce, určení klíčové sociální pracovnice a rozsah poradenství.	Kap. 3–14; Standard 9 a Manuál klíčové pracovnice.

Standard	Co znamená pro klienta	Kde je popsán
10. Dohoda o výkonu PP	Uzavření, změna a zánik Dohody, hodnocení cílů, IPPR a vzdělávací plán.	Kap. 2, 4, 7–10 a 18; Dohoda a přílohy; Standard 10.
11. Předávání informací	Informování dítěte, pěstouna, rodiny a OSPOD; změna, zástup a předání pracovníka.	Kap. 3, 7, 15, 16 a 18; Standard 11.
12. Změna situace	Přijetí a přemístění dítěte, změny rodiny, školy, zdraví, dospívání a osamostatnění.	Kap. 4, 6, 13 a 18; Standard 12.
13. Dokumentace	Založení, vedení, uzavření a ochrana spisu, nahlížení, kopie, odmítnutí a archivace.	Kap. 16; GDPR; Standard 13.
14. Stížnosti	Formy podání, evidence, vyřizování do 30 dnů, anonymita, přezkum a externí orgány.	Kap. 17; formulář a Standard 14.
15. Rizikové a nouzové situace	Úrazy, agrese, infekce, požár, pohřešování, výpadky a další mimořádné události.	Kap. 13, 14 a 20; Standard 15.
16. Zvyšování kvality	Revize standardů, kontrola práce a zpětná vazba klientů, OSPOD a dalších subjektů.	Kap. 17 a 20; Standard 16.

Dostupnost dokumentů

Veřejná část je zveřejněna na www.pestounskerodiny.cz a v tištěné podobě v CPR. Zájemce o nahlédnutí do úplných pravidel osloví pracovníka a domluví si termín. Dokumenty se zpřístupňují v rozsahu, který neporušuje ochranu osobních údajů, bezpečí klientů ani práva dalších osob.

Právní a metodické východisko

Průvodce vychází zejména ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů; vyhlášky č. 473/2012 Sb.; Standardů kvality sociálně-právní ochrany pro pověřené osoby; Dohody o výkonu pěstounské péče CPR a jejích příloh; pravidel ochrany osobních údajů CPR a interních metodických postupů organizace.

Jde o klientský informační dokument. Nenahrazuje individuální právní poradenství, rozhodnutí soudu, IPOD, Dohodu ani její přílohy. Při změně právních předpisů nebo interních pravidel se postupuje podle jejich aktuálního účinného znění.