

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNĚ-PRÁVNÍ OCHRANY DĚTÍ

Informace pro děti, pěstouny, rodiny a veřejnost

Vesta Pardubice z.s. – pověřená osoba k výkonu sociálně-právní ochrany dětí

Standardy kvality sociálně-právní ochrany dětí jsou pravidla, podle kterých organizujeme a poskytujeme pomoc a podporu. Jejich smyslem je, aby naše služby byly odborné, bezpečné, předvídatelné, srozumitelné a respektovaly práva a potřeby dítěte i pěstounské rodiny. Tento dokument shrnuje veřejně důležitá pravidla Vesta Pardubice z.s. Podrobnější organizační a odborné postupy mají naši zaměstnanci upraveny v interních směrnících a pracovních postupech.

1. Kdo jsme a komu pomáháme

Vesta Pardubice z.s. je pověřenou osobou k výkonu sociálně-právní ochrany dětí. V rozsahu platného pověření poskytujeme zejména odbornou pomoc a podporu při výkonu pěstounské péče a sledujeme výkon pěstounské péče u rodin, se kterými je uzavřena dohoda o výkonu pěstounské péče.

Pomoc poskytujeme osobám pečujícím, osobám v evidenci, dětem svěřeným do jejich péče a v rozsahu odpovídající situaci také rodině dítěte a dalším osobám významným pro dítě. Na organizaci se může se žádostí o pomoc obrátit také dítě, i když nejde o dítě z námi doprovázené pěstounské rodiny.

2. Naše poslání

Naším posláním je podporovat bezpečný a stabilní život dětí v náhradní rodinné péči, pomáhat pěstounským rodinám zvládat jejich úkoly a vytvářet podmínky pro zachování a rozvoj vztahů dítěte, které jsou pro něj důležité a bezpečné.

3. Naše cíle

- podporovat bezpečí, stabilitu a zdravý vývoj dítěte;
- posilovat schopnosti a kompetence osob pečujících a osob v evidenci;
- společně s dítětem a rodinou plánovat podporu podle jejich aktuálních potřeb;
- pomáhat naplňovat práva a povinnosti vyplývající z dohody o výkonu pěstounské péče;
- podporovat vzdělávání pěstounů a jejich další rozvoj;
- zajišťovat nebo zprostředkovávat respitní a krátkodobou péči;
- podporovat bezpečné kontakty dítěte s rodiči, sourozenci a dalšími blízkými osobami;
- poskytovat nebo zprostředkovávat odborné poradenství a pomoc;
- včas reagovat na ohrožení dítěte a významné změny v životě dítěte a rodiny;
- pravidelně vyhodnocovat kvalitu naší práce a využívat zpětnou vazbu.

4. Zásady, podle kterých pracujeme

- Nejlepší zájem, bezpečí a ochrana práv dítěte jsou základním hlediskem naší práce.
- Ke každému dítěti a rodině přistupujeme individuálně, důstojně a bez diskriminace.
- Respektujeme soukromí, důvěrnost informací a zákonnou povinnost mlčenlivosti.
- Spolupráci plánujeme s dítětem a osobou pečující; vycházíme z IPOD a spolupracujeme s příslušným OSPOD.
- Dítě má právo být informováno a vyjádřit svůj názor. Jeho názoru přikládáme váhu odpovídající jeho věku a vyspělosti.
- Podporujeme zachování přirozených a bezpečných vztahů dítěte.
- Pracujeme otevřeně a srozumitelně a vysvětlujeme další postup.
- Pravidelně kontrolujeme kvalitu poskytované podpory a při zjištění nedostatku přijímáme nápravná opatření.

5. Jak probíhá doprovázení pěstounské rodiny

1. Po uzavření dohody je rodině určen sociální pracovník.
2. Pracovník se seznamuje s dítětem, rodinou, IPOD a aktuálními potřebami.
3. Společně vytváříme a průběžně aktualizujeme Plán spolupráce.
4. Pracovník pravidelně sleduje průběh pěstounské péče, setkává se s rodinou a pracuje také přímo s dítětem.
5. Společně plánujeme vzdělávání, respitní nebo krátkodobou péči, odbornou pomoc a podle potřeby podporu kontaktů dítěte s blízkými osobami.

6. Průběžně vyhodnocujeme, co se daří, co se změnilo a jakou další podporu dítě a rodina potřebují.
7. V zákonném rozsahu spolupracujeme s OSPOD a předáváme mu pravidelné zprávy.

6. Právo dítěte být slyšeno

Dítě je pro nás samostatným účastníkem spolupráce, nikoli pouze součástí pěstounské rodiny. Informace dítěti podáváme způsobem odpovídajícím jeho věku, vyspělosti a možnostem porozumění.

- Dítě může mluvit se sociálním pracovníkem také bez přítomnosti osoby pečující, je-li to vhodné a bezpečné.
- Zjišťujeme jeho přání, názor, potřeby a obavy a zaznamenáváme je přiměřeně významu situace.
- Dítě nenutíme k vyjádření a nepoužíváme sugestivní otázky.
- Dítěti vysvětlujeme, jak bude s jeho názorem dále naloženo.
- Pokud přání dítěte nelze splnit, snažíme se mu srozumitelně vysvětlit důvody.

7. Když se na nás obrátí dítě se žádostí o pomoc

Dítě se na Vesta Pardubice z.s. může obrátit se žádostí o pomoc při ochraně svého života a dalších práv. Pomoc dítěti nepodmiňujeme tím, že je z námi doprovázené rodiny.

Nejprve dítěti zajistíme bezpečný prostor a zjistíme, co potřebuje a zda není bezprostředně ohroženo. Podle situace mu poskytneme základní pomoc, zajistíme kontakt se sociálním pracovníkem a můžeme pomoci s navázáním kontaktu na OSPOD, Policii ČR, zdravotnickou službu nebo jinou odbornou pomoc. Při bezprostředním ohrožení jednáme přednostně tak, aby bylo dítě chráněno.

8. Ochrana dítěte před týráním, zneužíváním a zanedbáváním

Naši pracovníci věnují pozornost možným známkám ohrožení dítěte. Jednotlivý znak sám o sobě automaticky neznamená, že k týrání, zneužívání nebo zanedbávání dochází. Situaci posuzujeme citlivě a v souvislostech.

- dítě nevyslýcháme ani se nesnažíme nahrazovat práci orgánů činných v trestním řízení;
- při podezření postupujeme podle zákona a našich pracovních pravidel;
- podle potřeby spolupracujeme s OSPOD, Policií ČR, zdravotnickými nebo dalšími odbornými službami;
- při bezprostředním ohrožení má ochrana života a zdraví dítěte přednost.

9. Vzdělávání, odpočinek a odborná pomoc

Vzdělávání

S osobou pečující nebo osobou v evidenci plánujeme následné vzdělávání podle zákonných povinností, potřeb dítěte a rodiny a témat důležitých pro výkon pěstounské péče. Nabízíme vlastní vzdělávací aktivity a podle potřeby pomáháme hledat vhodné vzdělávání také u jiných organizací.

Respitní a krátkodobá péče

Pomáháme plánovat a zajišťovat služby, které umožňují osobám pečujícím odpočinout si nebo zajistit péči o dítě v situacích stanovených zákonem a dohodou. Službu můžeme zajistit vlastními akcemi nebo prostřednictvím externího poskytovatele podle stanovených pravidel.

Poradenství

Poskytujeme základní odborné poradenství v oblastech souvisejících s pěstounskou péčí a podle potřeby pomáháme zprostředkovat psychologickou, terapeutickou, právní, zdravotní nebo jinou specializovanou pomoc.

10. Kontakty dítěte s rodiči, sourozenci a dalšími blízkými osobami

Podporujeme kontakty dítěte s osobami, které jsou pro něj významné, pokud jsou v souladu s jeho zájmem, IPOD a případným rozhodnutím soudu. Při plánování kontaktu vycházíme z potřeb a bezpečí dítěte, zjišťujeme jeho názor a podle potřeby připravujeme dítě, osobu pečující i další účastníky kontaktu.

Pokud situace vyžaduje asistovaný kontakt, předem stanovíme jeho podmínky a průběh. Kontakt průběžně vyhodnocujeme a při riziku pro dítě přijímáme odpovídající opatření.

11. Významné změny v životě dítěte a rodiny

Při významných změnách – například při příchodu dítěte do rodiny, změně školy nebo bydliště, závažném onemocnění, úmrtí blízké osoby, změně kontaktů, krizi pěstounské péče, návratu dítěte do původní rodiny nebo odchodu do jiné péče – pomáháme dítěti a rodině situaci zvládnout.

Zjišťujeme názor dítěte, jeho potřeby a obavy, spolupracujeme s OSPOD a podle potřeby upravujeme Plán spolupráce. Je-li změna plánovaná, snažíme se dítě připravit předem. Při ukončení pobytu dítěte podporujeme bezpečný a co nejpředvídatelnější přechod, předání osobních věcí a nezbytných informací, rozloučení a zachování významných vztahů, pokud je to v zájmu dítěte.

12. Kdy můžeme poskytnutí sociálně-právní ochrany odmítnout

Pomoc neodmítáme svévolně ani z diskriminačních důvodů. Poskytnutí sociálně-právní ochrany můžeme odmítnout pouze z věcného a zákonného důvodu.

- požadovaná činnost není v rozsahu našeho platného pověření nebo není činností SPOD, kterou můžeme poskytovat;
- žádost nespadá do rozsahu, ve kterém jsme oprávněni činnost vykonávat;
- existuje závažný střet zájmů nebo jiná právní překážka, kterou nelze odstranit;
- kapacita organizace neumožňuje přijmout novou spolupráci tak, aby byla zajištěna odborná a bezpečná péče, pokud zákon neukládá jiný postup.

Důvod odmítnutí srozumitelně vysvětlíme a podle možností pomůžeme najít jinou vhodnou službu nebo subjekt. Naplněná kapacita není důvodem k odepření práv, která již vyplývají z platné dohody. Zvláštní postup používáme tehdy, když se na nás obrátí dítě se žádostí o pomoc.

13. Jak chráníme informace

Informace o dětech a rodinách získáváme, používáme a předáváme pouze v rozsahu potřebném pro poskytování sociálně-právní ochrany a v souladu s právními předpisy. Zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí. Spisová dokumentace je zabezpečena proti přístupu neoprávněných osob.

Dítě a další oprávněné osoby mohou za podmínek stanovených právními předpisy a našimi pravidly žádat o nahlížení do dokumentace nebo o kopii. Při zpřístupňování chráníme také práva a osobní údaje dalších osob.

14. Stížnosti, podněty a připomínky

Každý má právo vyjádřit nespokojenost s naší prací, podat podnět nebo stížnost. Podání stížnosti nesmí být nikomu na újmu. Stížnost může podat také dítě a pracovníci mu podle potřeby pomohou, aby mohlo svůj názor nebo stížnost bezpečně vyjádřit.

- stížnost lze podat ústně, písemně nebo elektronicky podle zveřejněných pravidel;
- stížnosti vyřizujeme nestranně a věcně podle vnitřních pravidel;
- o výsledku je stěžovatel informován srozumitelným způsobem;
- pokud stěžovatel není s vyřízením spokojen, může se obrátit na další příslušné instituce uvedené v pravidlech pro stížnosti.

Podrobný postup, kontaktní údaje a možnosti dalšího podání jsou zveřejněny na webu Vesta Pardubice z.s. v části věnované stížnostem.

15. Rizikové, nouzové a havarijní situace

Máme písemná pravidla pro situace, které mohou ohrozit dítě, klienta, pracovníka nebo bezpečný průběh poskytované služby. Patří sem například úraz nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu, pohřešování dítěte, agresivní chování, požár nebo jiná mimořádná událost.

Vždy nejprve chráníme život a zdraví, podle potřeby přivoláme zdravotnickou záchrannou službu, Policii ČR nebo jinou pomoc, informujeme odpovědné osoby a významnou událost zaznamenáme a následně vyhodnotíme.

16. Jak hlídáme kvalitu naší práce

- pravidelně kontrolujeme spisovou dokumentaci a dodržování pracovních postupů;

- nejméně jednou ročně vyhodnocujeme naplňování standardů kvality;
- pracovníci mají pravidelné hodnocení, další vzdělávání a odbornou podporu včetně supervize;
- získáváme zpětnou vazbu od osob pečujících, dětí, zaměstnanců, OSPOD a dalších spolupracujících subjektů;
- stížnosti, podněty a mimořádné situace využíváme také jako zdroj pro zlepšování služby;
- zjištěné nedostatky vedou ke konkrétním nápravným opatřením.

17. Kde najdete podrobnější pravidla

Na webu Vesta Pardubice z.s. zveřejňujeme informace a pravidla, která mají být podle standardů kvality dostupná cílové skupině a veřejnosti. Součástí webu je také přehledná Mapa standardů kvality SPOD, která ukazuje, jak jednotlivé oblasti standardů naplňujeme.

Interní směrnice a pracovní postupy obsahují podrobné organizační a odborné postupy zaměstnanců. Ne všechny interní dokumenty jsou určeny ke zveřejnění; veřejně zpřístupňujeme informace a pravidla určená dětem, pěstounům, rodinám a veřejnosti.

18. Kontakt

Vesta Pardubice z.s.

Web: www.vestapardubice.cz

Aktuální kontaktní údaje, sídlo/pracoviště, možnosti podání stížnosti a další informace jsou vždy uvedeny na webových stránkách organizace.

Naším cílem je, aby děti i dospělí věděli, co od nás mohou očekávat, znali svá práva a cítili se při spolupráci bezpečně.